

RELATÓRIO DE
GESTÃO E ATIVIDADES
DA OUVIDORIA

2022

DIRETOR-PRESIDENTE

Juliano Alcântara Noman

DIRETORES

Luiz Ricardo de Souza Nascimento
Ricardo Bisinotto Catanant
Rogério Benevides Carvalho
Tiago Souza Pereira

CHEFE DE GABINETE

Ana Santos de Sá Benevides

SUPERINTENDENTES

Adriano Pinto de Miranda
Cláudio Beschizza Ianelli
Giovano Palma
João Souza Dias Garcia
José Assumpção Rodrigues de Almeida
Lélio Trida Sene
Marcelo Rezende Bernardes
Mariana Boabaid Dalcanale Rosa
Mariana Olivieri Caixeta Altoé
Rafael José Botelho Faria
Roberto José Silveira Honorato

CHEFES DOS ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA À DIRETORIA

Ana Carolina Motta Rezende
Érica Bezerra Queiroz Ribeiro
Gustavo Carneiro de Albuquerque
Hildebrando Oliveira
Ilma Ferreira Lima
Marcela Braga Anselmi
Maria Cecília Melo Cunha
Priscila Escórcio de Franca Diniz
Wagner William de Souza Moraes

OUVIDOR

José Luiz Povill de Souza

EQUIPE DA OUVIDORIA

Aginaldo Costa Conceição Filho
Ana Lúcia Clemente Montalvão Neri
Angela Parreira Borges
Cristian Xavier de Brito
Erivelton da Silva Santos
Gabriela Gomes de Souza
Márcia da Silva Lima
Marco Antônio Moura Amaral
Pedro Henrique dos Santos da Silva
Walquiria Silva Maranhão Almeida

GLOSSÁRIO

ANAC: Agência Nacional de Aviação Civil

CHT: Carteira de Habilitação Técnica

CIV: Caderneta Individual de Voo

COVID: Coronavírus

CPD: Comitê Permanente de Desburocratização

E-SIC: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

FALA.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

FAQ: Perguntas frequentes

GDI: Grupo de Desenvolvimento Institucional

GDT: Grupo de Desenvolvimento Técnico

GRU: Guias de Recolhimento da União

GTGI: Gerência Técnica de Gestão da Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

OGU: Ouvidora-Geral da União

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

SEI: Sistema Eletrônico de Informações

SFI: Superintendência de Ação Fiscal

SGP: Superintendência de Gestão de Pessoas

SIA: Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

SISANT: Sistema de Aeronaves Não Tripuladas

SPI: Superintendência de Planejamento Institucional

SPL: Superintendência de Pessoal da Aviação Civil

SPO: Superintendência de Padrões Operacionais

SRA: Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos

STI: Superintendência de Tecnologia da Informação

TI: Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	4
1. INTRODUÇÃO	7
2. SUMÁRIO EXECUTIVO	7
3. SISTEMA DE ATENDIMENTO DA AGÊNCIA	8
3.1. ATENDIMENTO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA	8
3.2. ATENDIMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA	9
3.3. PRINCIPAIS ATORES DO SISTEMA DE ATENDIMENTO	9
3.3.1. Gerência Técnica de Gestão da Informação (GTGI)	9
3.3.2. Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações (SEAM)	9
3.3.3. Ouvidoria	9
3.4. DADOS SOBRE O TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES	9
3.4.1. Demandas recebidas por canal de atendimento	10
3.4.2. Demandas respondidas diretamente pela Central de Atendimento	10
3.4.3. Manifestações tratadas pela Ouvidoria e áreas técnicas da Agência	11
3.4.4. Manifestações arquivadas e encaminhadas às demais ouvidorias públicas	11
3.4.5. Tipos de manifestações recebidas	11
3.4.6. Assuntos recorrentes	12
3.4.7. Reclamações recorrentes	13
3.4.8. Tempo médio de resposta às manifestações	14
3.4.9. Tratamento das denúncias	15
3.5. SUPERVISÃO DA OUVIDORIA SOBRE O SISTEMA DE ATENDIMENTO DA ANAC	16
3.5.1. Supervisão sobre as atividades da Central de Atendimento	16
3.5.2. Conclusividade das respostas fornecidas pelas unidades técnicas	17
3.5.3. Demandas consideradas não atendidas pelos usuários	17
3.6. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	18
3.6.1. Satisfação dos usuários com o tratamento de manifestações	18
3.6.2. Satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Agência	19
4. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA	20
4.1. TRANSPARÊNCIA PASSIVA - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	20
4.1.1. Recursos recebidos	21
4.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA	21
4.2.1. Plano de Dados Abertos da ANAC	22
5. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	23
6. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO	23
7. PLANO DE TRABALHO 2022/2023	23
8. FORÇA DE TRABALHO	25
9. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E BENEFÍCIOS AOS USUÁRIOS	25
9.1. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES DE SERVIÇOS	25
9.2. PROVIDÊNCIAS ADOTADOS PELOS DIRIGENTES	28
10. RECOMENDAÇÕES À DIRETORIA	29
11. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA	29

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo registrar as atividades da Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) desenvolvidas durante o ano de 2022 em cumprimento à Lei nº13.848, de 25 de junho de 2019, bem como apresentar os dados consolidados referentes às manifestações de usuários de serviços prestados pela ANAC recebidas no mesmo período, em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e consolidar informações sobre o cumprimento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Na elaboração do relatório, procurou-se seguir as orientações contidas na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União (CGU), com as adaptações necessárias para refletir as características peculiares do Sistema de Atendimento da ANAC, estruturado pela Instrução Normativa ANAC nº 121, de 04 de maio de 2018, no qual cada unidade organizacional designa servidores de seu quadro para responder, diretamente ao usuário, as manifestações sobre assuntos de sua competência.

A Ouvidoria acompanha todo o processo de tratamento interno da manifestação, com a atenção à tempestividade e à qualidade da resposta, ao respeito aos direitos dos usuários e, por fim, ao aperfeiçoamento contínuo do atendimento ao usuário. As denúncias, as reclamações sobre o atendimento prestado pelas unidades organizacionais e os pedidos de simplificação e desburocratização dos serviços públicos são tratados diretamente pela Ouvidoria.

Quanto ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), a Ouvidoria acompanha a publicação dos itens de transparência ativa, a execução do Plano de Dados Abertos (PDA) e o tratamento dos pedidos de acesso à informação. Em caso de desconformidade com o Guia de Transparência Ativa disponibilizado pela Controladoria-Geral da União, os gestores são acionados para as devidas correções ou atualizações.

Os dados analisados neste Relatório foram obtidos nas plataformas e painéis governamentais disponibilizados às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), nos sistemas informatizados utilizados no tratamento interno de manifestações e em pesquisas de satisfação do usuário aplicadas diretamente pela Ouvidoria.

O Relatório de Gestão e Atividades de Ouvidoria, após sua conclusão, é encaminhado à Diretoria Colegiada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União e publicado no sítio eletrônico da Agência, por força da Lei nº 13.848, de 2019.

2. SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria da ANAC, assim como as demais ouvidorias do Poder Executivo federal, tem suas atribuições estabelecidas em leis, decretos e normativos internos. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), expede orientações técnicas às ouvidorias que integram o SisOuv. Este Relatório tem por objetivo apresentar as atividades realizadas durante o ano de 2022 pela Ouvidoria da ANAC de acordo com os normativos e orientações técnicas pertinentes.

Em 2022, a ANAC realizou **77.403** atendimentos aos cidadãos por meio da Central de Atendimento, desse total, **38.565** foram tratados como manifestação de usuário, com o consequente registro na Plataforma Fala. BR e encaminhamento às unidades competentes para o tratamento e resposta.

A totalidade de manifestações foi respondida dentro do prazo legal, com um tempo médio de **3,41** dias corridos, sendo que **66%** dos usuários consideraram suas demandas resolvidas plenamente ou parcialmente. A satisfação média dos usuários, com o atendimento prestado, ficou em de **61,45%**.

Embora o tempo médio de resposta tenha aumentado em **0,83** dias em relação ao ano anterior, o índice de resolutividade teve incremento de **5%** e o de satisfação com o atendimento, um acréscimo de **3,57%**. Os dois últimos índices citados indicam melhoria da qualidade do atendimento às demandas dos usuários.

A título de comparação, o tempo médio de resposta dos demais órgãos da esfera federal no mesmo período foi de **23,27** dias corridos, enquanto o percentual de resolução plena ou parcial das manifestações ficou em **50%** e a satisfação média com o atendimento, em **44,76%**.

Quanto à avaliação dos serviços prestados pela Agência, a Ouvidoria aplicou uma ampla pesquisa de avaliação no decorrer do ano, com os quesitos correspondentes às dimensões propostas na Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022. A nota média obtida no quesito de satisfação geral ficou em **4,15**, considerando uma escala de 1 a 5 pontos. Todos os dados obtidos na pesquisa foram publicados em painel interno de gestão e servirão como subsídio a eventuais medidas de melhoria nos serviços e processos..

Nota-se que a meta institucional para a satisfação dos usuários, estabelecida em **4,1** para o ano de 2022, foi alcançada. Apenas **129** usuários consideraram ruim ou péssima a sua experiência com o serviço prestado, em uma amostra de 1.440 entrevistas.

Sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), ressalta-se que **282** pedidos de acesso foram recepcionados pelo Serviço de Informação ao Cidadão e respondidos no tempo médio de **8,29** dias corridos. Os usuários atribuíram nota **4,06**, no quesito referente ao atendimento pleno do pedido. Na esfera federal, a média no mesmo quesito ficou em **4,05** e o tempo médio de resposta, foi de **11,23** dias.

A Agência cumpriu **100%** dos itens de transparência ativa durante o ano de 2022. Na esfera federal, o índice de atendimento pleno ficou em média **71,0%**. Ressalta-se que o cumprimento de todos os itens da transparência ativa, posicionou a ANAC em primeiro lugar no ranking, juntamente com outros órgãos que obtiveram o mesmo índice.

Em relação à Política de Dados Abertos, estabelecida pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, a Agência executou **100%** do Plano de Dados Abertos (PDA), vigente entre 2021 e 2023, e conta atualmente com **53** conjuntos de dados publicados. Um novo PDA foi apresentado à Diretoria Colegiada para aprovação e publicação em janeiro de 2023.

Durante o ano de 2022, diversas medidas foram implementadas pelas unidades gestoras dos serviços prestados pela Agência com a finalidade de fornecer soluções individualizadas aos usuários ou de corrigir falhas sistemáticas que atingiram a coletividade. Estas ações, descritas no corpo deste relatório, foram fruto da interlocução contínua entre gestores e Ouvidoria.

A atividade, iniciada em meados de 2021, de leitura diária das avaliações do atendimento foi mantida durante todo o ano de 2022. Ao todo, a Ouvidoria analisou **3.230** manifestações e adotou uma série de ações visando melhorar a experiência do usuário, bem como atender plenamente às suas necessidades. Como resultado, **520** manifestações foram reabertas para análise e tratamento dos motivos da insatisfação e **590** usuários foram orientados a abrir nova manifestação para a complementação das respostas anteriores ou correções.

3. SISTEMA DE ATENDIMENTO DA AGÊNCIA

A Instrução Normativa nº 121, de 04 de maio de 2018 institui o Sistema de Atendimento da ANAC e prevê que em cada unidade da Agência haja um grupo de colaboradores responsáveis pelo tratamento das manifestações de usuários, incluindo eventuais interações com os setores técnicos e a possibilidade de resposta direta ao usuário, em alguns casos. Esse modelo tem garantido agilidade no tratamento das demandas.

A ANAC utiliza exclusivamente a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.Br) para registro das manifestações de usuários e um sistema integrado à Plataforma Fala.Br para tramitação interna das manifestações e controle de prazos.

3.1. ATENDIMENTO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

Para fins de definição do fluxo do atendimento, as demandas são classificadas durante a triagem como manifestação de primeira ou de segunda instância.

Considera-se manifestação de primeira instância aquela em que o usuário apresenta uma reclamação, um elogio, uma sugestão ou uma solicitação de providência à Agência pela primeira vez. As manifestações de segunda instância são aquelas em que o usuário reclama do atendimento prestado ou da resposta fornecida anteriormente ou refaz a manifestação por não considerar satisfatória a solução de seu problema.

Quando é possível atender a manifestação de primeira instância imediatamente sem prejuízo para o usuário, os atendentes da empresa contratada para operar a Central de Atendimento repassam as informações e as orientações solicitadas, com base em roteiros padronizados.

As demandas não respondidas pela Central de Atendimento são distribuídas aos pontos focais das unidades técnicas, por critério de competência, e respondidas diretamente aos usuários com base em padrões que atendam aos normativos e em orientações repassadas durante treinamentos internos.

Todo procedimento é supervisionado e permite a redução do tempo de resposta, sem perda de qualidade.

3.2. ATENDIMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA

As manifestações de segunda instância, as demandas do Simplifique! e as denúncias contra agentes públicos ou entes regulados são tratadas exclusivamente pela Ouvidoria, preservando-se, nas denúncias, a restrição de acesso aos dados do denunciante, em conformidade com o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

3.3. PRINCIPAIS ATORES DO SISTEMA DE ATENDIMENTO

3.3.1. Gerência Técnica de Gestão da Informação (GTGI)

Apesar de não fazer parte da Ouvidoria, a GTGI atua em várias etapas do processo de tratamento das manifestações, sendo responsável pela gestão da Central de Atendimento e pela atualização dos roteiros de respostas padronizadas e de perguntas frequentes, disponibilizados ao público. A GTGI é a gestora do sistema informatizado que dá suporte ao processamento interno das manifestações e trata os pedidos de acesso à informação

3.3.2. Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações (SEAM)

Em cada unidade técnica ou de assessoramento há uma equipe designada para tratamento e resposta das manifestações. Além de responder aos usuários diretamente, em primeira instância, e instruir os processos conduzidos pela Ouvidoria, em segunda instância, o SEAM colabora na elaboração de roteiros e perguntas frequentes e, também, auxilia os gestores de serviços nas ações de melhorias, aproveitando o conhecimento dos problemas recorrentes e da percepção dos usuários.

3.3.3. Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável pela supervisão de todo o Sistema de Atendimento, principalmente, quanto ao cumprimento dos prazos, à qualidade do atendimento e à conclusividade das respostas.

Os assuntos recorrentes ou que prejudiquem a coletividade são categorizados e apresentados aos gestores mensalmente para ciência e implementação de melhorias.

Além do envio de relatórios trimestrais aos gestores, a Ouvidoria disponibiliza em uma página na intranet diversos painéis de dados e guias orientativos de suas atividades.

3.4. DADOS SOBRE O TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

No exercício de 2022, a ANAC realizou 77.403 atendimentos efetivos, incluindo os casos em que a Central de Atendimento responde de forma imediata o cidadão, com base em roteiros e respostas padronizadas, e as situações em que a demanda tramita internamente pelas unidades técnicas.

A linha de tendência indica uma redução gradual no quantitativo de demandas efetuadas ao longo do ano.

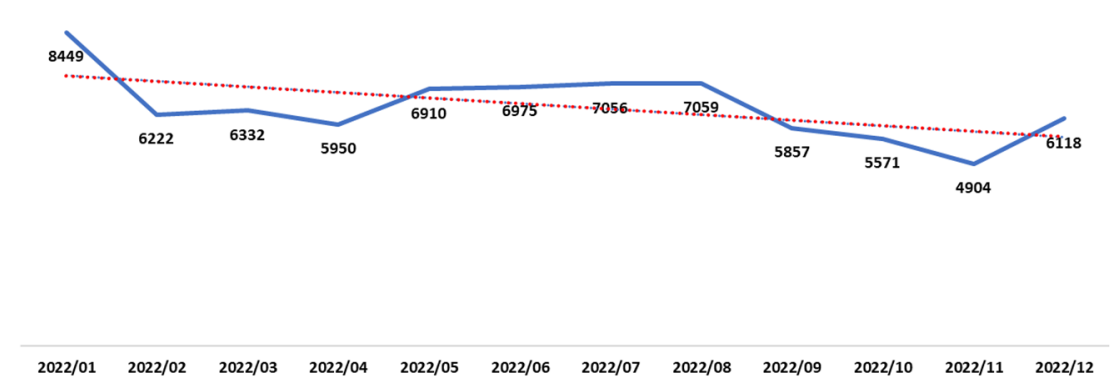


GRÁFICO 01 - REGISTROS DE DEMANDAS RECEBIDAS, POR MÊS, NO ANO DE 2022.

3.4.1. Demandas recebidas por canal de atendimento

Além dos canais disponibilizados pela Central de Atendimento (telefone, *internet* e *webchat*), alguns usuários encaminham suas manifestações por meio de e-mail, cartas e petições eletrônicas. Todas as demandas consideradas manifestação de usuário são registradas na Plataforma Fala.BR, para o devido tratamento e resposta.

Observa-se, no gráfico abaixo, que o canal de entrada mais utilizado foi o telefone, via Central de Atendimento (telefone 163), que representou **52,6%** do total, seguido pela internet com **33,6%** das demandas. Nesta opção, é o usuário quem faz o registro diretamente na Plataforma Fala.BR. O webchat ficou em terceiro lugar na preferência do usuário, com **10,7%** dos atendimentos realizados, apesar de utilizado só a partir de julho de 2021. O quarto canal mais utilizado foi o e-mail, representando **2,3%** do total. Todos os e-mails recebidos nas áreas técnicas ou por colaboradores, que tenham conteúdo de manifestações, são enviados à Ouvidoria e cadastrados na Plataforma Fala.Br. Os usuários são avisados e recebem número de protocolo para acompanhar sua demanda.

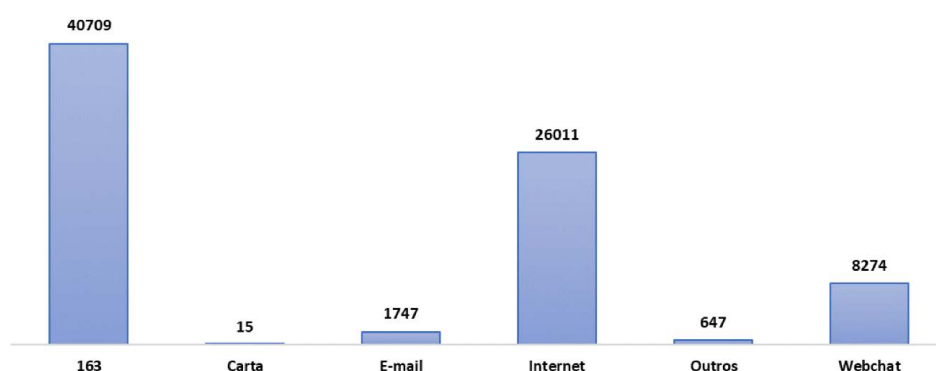


GRÁFICO 02 - REGISTROS RECEBIDOS, EM 2022, POR TIPO DE CANAL DE ENTRADA.

3.4.2. Demandas respondidas diretamente pela Central de Atendimento

A Central de Atendimento respondeu diretamente aos usuários **61,95%** do total de demandas.

O tempo médio de atendimento por telefone foi de 5,1 minutos, um pouco acima do índice de 2021, que ficou em **3,5** minutos. Quanto ao tempo médio de atendimento por *webchat*, houve um aumento de **22,6** minutos, em 2021 para **27,1** minutos, em 2022.

Na avaliação dos usuários, **85,74%** consideraram suas dúvidas esclarecidas, contra **87,32%** em 2021.

A evolução negativa dos índices tem como principal motivo a troca da empresa contratada e os efeitos da curva de aprendizagem dos responsáveis pelo atendimento.

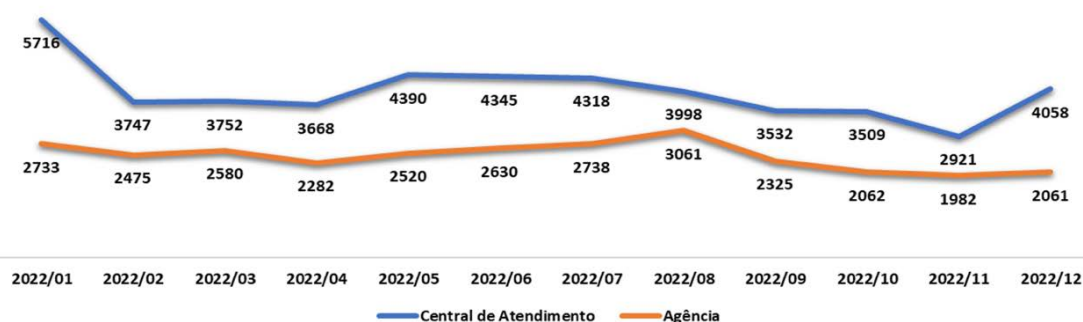


GRÁFICO 03 - DEMANDAS RESPONDIDAS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO E INTERNAMENTE PELA AGÊNCIA, EM 2022.

3.4.3. Manifestações tratadas pela Ouvidoria e áreas técnicas da Agência

A partir de 2021, a Ouvidoria passou a tratar as denúncias de irregularidade contra entes regulados e a abrir novos protocolos, em certos casos, quando as demandas foram consideradas, pelos usuários, não atendidas ou parcialmente atendidas.

Essas atividades elevaram o patamar de manifestações tratadas diretamente pela Ouvidoria. No entanto, propiciaram avanços na proteção dos dados de identificação dos denunciantes, bem como oportunizaram a melhoria da experiência do usuário, por meio de uma segunda resposta, mais adequada às suas necessidades.

A ANAC ficou em quinto lugar, entre os órgãos do Poder Executivo Federal, no que tange ao número de demandas recebidas. Em média, foram tratadas internamente 2.454 manifestações mensais.

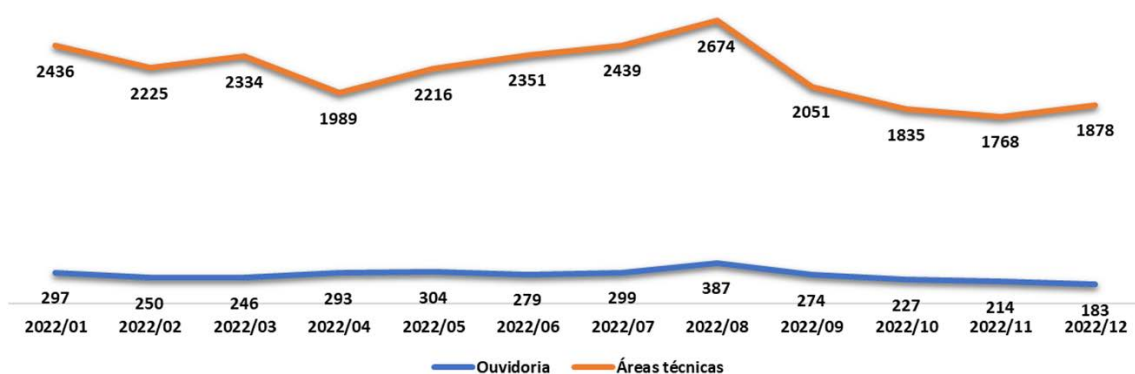


GRÁFICO 04 - MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELA OUVIDORIA E PELAS ÁREAS TÉCNICAS DA ANAC, EM 2022.

3.4.4. Manifestações arquivadas e encaminhadas às demais ouvidorias públicas

Em 2022 foram arquivadas **2.982** manifestações. Os motivos de arquivamento decorreram de falta de complementação pelo usuário, da ausência de elementos para apuração de denúncias e de demandas em duplicidade.

Ademais, **1.058** manifestações foram encaminhadas a outras ouvidorias públicas, por meio da Plataforma Fala.BR. Entre essas, **51,2%** foram redirecionadas ao Comando da Aeronáutica (COMAER), **10,5%** ao Ministério do Turismo (MTUR), **8,9%** à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), **4,9%** ao Ministério da Economia (ME) e **4,6%** ao Departamento de Polícia Federal (DPF).

3.4.5. Tipos de manifestações recebidas

Do total de demandas tratadas internamente, **59%** foram classificadas como solicitação.

As reclamações mais comuns foram as realizadas por passageiros do transporte aéreo, usuários de serviços prestados pela Agência e usuários de serviços prestados por agentes regulados.

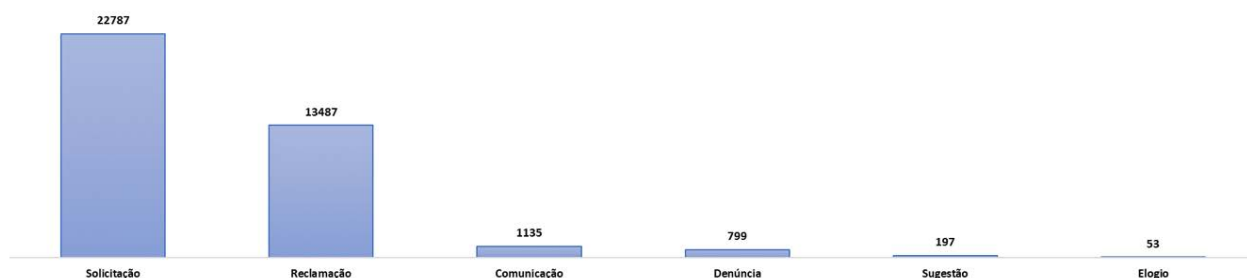


GRÁFICO 05 - MANIFESTAÇÕES TRATADAS POR TIPO DE DEMANDA, EM 2022.

3.4.6. Assuntos recorrentes

Abaixo, seguem os quinze assuntos que mais apareceram nas manifestações de usuários em 2022:

15 assuntos mais demandados em 2022	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Sistemas informatizados	1271	967	1234	957	4429
Habilitação de tripulantes	904	997	1011	817	3729
Reembolso de valor pago a empresa de transporte aéreo	771	579	311	112	1773
Alteração do contrato de transporte aéreo pela empresa aérea	729	410	312	163	1614
Alteração do contrato de transporte aéreo pelo passageiro	739	333	281	154	1507
Agências/Operadores de Turismo	607	469	302	105	1483
Exames teóricos	429	347	331	242	1349
Transporte de bagagem	379	353	368	225	1325
Aeromodelismo/Drone	355	347	414	166	1282
Aviação Geral	238	254	330	219	1041
Check-in e embarque	295	244	294	153	986
Centro de instrução	224	252	224	206	906
Conduta de agente/ente regulado	136	334	244	138	852
Registro de Aeronaves	238	235	212	151	836
Qualidade da resposta à demanda 1ª instância	153	210	275	185	823

TABELA 01 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR MANIFESTAÇÕES, EM 2022.

Em relação aos assuntos recorrentes, grande parte refere-se a solicitações, dúvidas ou dificuldades enfrentadas pelos usuários com relação aos serviços prestados pela ANAC ou pelas empresas aéreas.

Demandas sobre **sistemas informatizados** representaram **12,52%** do total de manifestações tratadas pela ANAC no ano de 2022. Dessa parcela, **30,54%** foram consideradas erros que, de alguma forma, poderiam impactar a prestação de serviços e, **43,7%** como oportunidades de customização ou de melhoria processual. As demais manifestações estavam relacionadas a procedimentos operacionais específicos das áreas prestadoras de serviços e não precisaram, necessariamente, de intervenção da área de TI.

As manifestações que versaram sobre **habilitação de tripulantes** representaram **10,54%** do total. Dentro desse tema, grande parte das demandas constitui dúvidas de profissionais de aviação civil sobre: requisitos da profissão, teste de proficiência linguística e forma de acompanhamento de processos. Houve também, em menor parcela, reclamações sobre a forma de análise dos processos de licenças e habilitações, principalmente relacionadas à demora na análise, ao indeferimento, não atualização de habilitações de forma automática após conclusão dos processos.

Demandas sobre **reembolso de valor pago a empresa aérea** representaram **5%** do total, sendo a maior parte referente aos prazos e aos tipos de créditos ofertados pelas empresas.

As manifestações sobre **alteração do contrato de transporte aéreo pela empresa aérea** representaram **4,56%** do total, sendo a maioria constituída por reclamações relacionadas a acomodação, reembolso integral, aviso prévio de alterações no voo, fornecimento de transporte por outra modalidade e assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado).

As manifestações sobre **alteração do contrato de transporte aéreo pelo passageiro** representaram **4,26%** do total, sendo grande parte relacionada à remarcação, rescisão, funcionamento dos canais para alterações contratuais e desistência.

As manifestações sobre **exames teóricos** representaram **3,81%** do total. Entre as reclamações relacionadas ao tema, há relatos de dificuldades no processo que atrapalharam a inscrição no o exame e problemas na geração de boleto e na recuperação de senha.

3.4.7. Reclamações recorrentes

Abaixo, seguem os temas que mais apareceram nas reclamações de usuários em 2022:

10 assuntos mais reclamados em 2022	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Reembolso de valor pago a empresa de transporte aéreo	737	507	234	70	1548
Alteração do contrato de transporte aéreo pela empresa aérea	660	363	247	77	1347
Agências/Operadores de Turismo	581	414	240	70	1305
Alteração do contrato de transporte aéreo pelo passageiro	647	247	191	71	1156
Transporte de bagagem	318	286	251	127	982
Qualidade da resposta à demanda 1ª instância	152	191	274	179	796
Sistemas informatizados	343	159	73	48	623
Check-in e embarque	172	146	91	43	452
Programa de fidelidade	161	167	63	42	433
Oferta e compra	148	110	107	40	405

TABELA 02 - ASSUNTOS QUE MAIS TIVERAM RECLAMAÇÕES, EM 2022

Os temas **qualidade da resposta à demanda 1ª instância e sistemas informatizados** estão relacionados com a prestação de serviços da ANAC, enquanto os demais dizem respeito às reclamações de passageiros.

3.4.7.1. Reclamações sobre reembolso de valor pago a empresa de transporte aéreo

As principais reclamações identificadas nesse assunto foram: dificuldade para conseguir o reembolso ou recebimento parcial sem expectativa de prazo para o restante devido; reembolso relativo ao período da pandemia não realizado, apesar de vencidos os prazos dos extintos normativos e de reclamações no consumidor.gov.

3.4.7.2. Alteração do contrato de transporte aéreo pela empresa aérea

As principais reclamações identificadas nesse assunto foram: dificuldade para falar nos canais disponibilizados pelas empresas após alteração do voo; acomodação de pessoas da mesma família em voos diferentes; demora ou não concessão das alternativas previstas em norma, como estadia e alimentação; alteração de voo direto para voo com conexão, ou escala, e posterior problema para realizar alterações; e demora no processo de embarque, que prejudica as demais conexões.

3.4.7.3. Agências/Operadores de Turismo

Apesar de a ANAC não ser o canal competente para recebimento de reclamações sobre passagens ou pacotes comprados com agências de turismo, ainda há bastante demanda sobre o tema. As principais reclamações identificadas nesse assunto foram: ausência de canal específico para contato com o atendente; necessidade de encaminhar vários formulários para o consumidor ser atendido; desencontro de informações fornecidas pela agência de turismo e empresas aéreas; e demora no reembolso.

3.4.7.4. Alteração do contrato de transporte aéreo pelo passageiro

As principais reclamações relacionadas a este tema foram: recusa no reembolso, em caso de desistência dentro de 24 horas; recusa no reembolso, em caso de compra pela empresa 123 milhas, mesmo sendo dentro do prazo de 24 horas; solicitação de cancelamento dentro do prazo de 24 horas, sem confirmação da empresa aérea; demora no atendimento pelos canais disponibilizados pela empresa; discordância sobre as normas de aviação civil não contemplarem o prazo de desistência de **7 dias** do Código de Defesa do Consumidor.

3.4.7.5. Transporte de bagagem

Os principais pontos identificados pela Ouvidoria foram: extravio de bagagem de mão despachada na sala de embarque; bagagens restituídas após o prazo normativo sem qualquer auxílio financeiro anterior ao passageiro; dificuldade para obter informações sobre bagagem extraviada; avaria de malas; oferta de malas recondiçionadas ou reembolso de avaria de bagagem em valor irrisório e ainda em produtos da empresa.

3.4.7.6. Qualidade da resposta à manifestação de 1ª instância

As manifestações que mais retornaram à Ouvidoria para novo tratamento dizem respeito à experiência do usuário com os sistemas da ANAC, com destaque para as seguintes reclamações: problemas relacionados ao sistema SISCEP, para solicitação de exame prático e envio de processos para concessão de licenças e habilitações; problemas relacionados ao novo sistema SISANT, para cadastro de drones, atualização cadastral e acesso; e problemas no pagamento de GRU, para emissão de certificado AVSEC.

3.4.7.7. Sistemas informatizados

Entre as principais reclamações relacionadas aos sistemas informatizados, destacam-se: erro no acesso/cadastro do SISANT; solicitação do número de referência ou apontamento de erro após pagamento para emissão de certificado AVSEC; problemas na inscrição para realizar prova na FGV; habilitação do usuário desatualizada; erro no CHT digital; e erro para gerar GRU.

3.4.8. Tempo médio de resposta às manifestações

O tempo médio de resposta da ANAC para os registros tratados internamente, no exercício de 2022, foi de **3,41 dias** corridos, maior do que o medido no ano de 2021, que ficou em **2,66 dias** corridos. Apesar do aumento, o tempo médio da ANAC é satisfatório em relação à média dos demais órgãos da esfera federal que é de **23,19 dias**, considerando, ainda, que a ANAC foi o quinto órgão no ranking de manifestações recebidas.

Uma das causas que mais impactou no tempo médio de resposta foi o volume de demandas vinculado à implementação de um novo sistema informatizado que atende ao pessoal da aviação civil. O setor responsável necessitou de mais tempo para adotar as providências necessárias às correções de erros e responder a dúvidas sobre as alterações procedimentais.

A variação mensal do tempo médio de resposta é demonstrada no gráfico, abaixo:

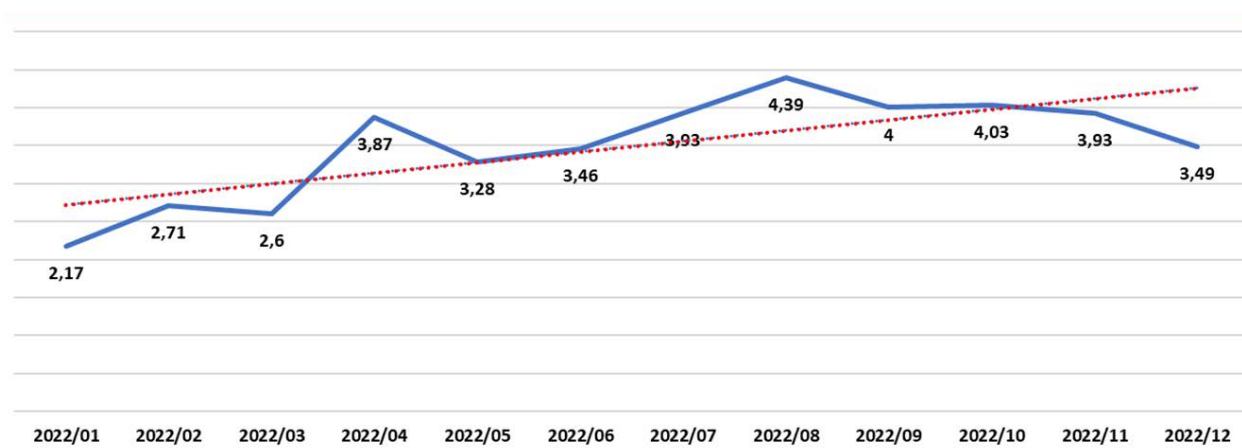


GRÁFICO 06 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO FALA.BR, EM 2022

3.4.9. Tratamento das denúncias

A Ouvidoria centraliza a recepção das denúncias e comunicações de irregularidades (denúncias anônimas) contra agentes públicos e entes regulados registradas na plataforma Fala.Br ou encaminhadas à ANAC por outros meios, como *e-mails*, petições eletrônicas e documentos físicos.

Após análise prévia, as denúncias que possuem os elementos mínimos para apuração são enviadas às unidades competentes, sem os dados de identificação dos denunciantes. Quando a denúncia não é anônima, o denunciante recebe o número do protocolo de processo de apuração instaurado, para que possa acompanhar o resultado, quando o sigilo for afastado.

As informações sobre denúncias de irregularidade praticadas por entes regulados são repassadas continuamente aos gestores para que possam ser utilizadas no planejamento de ações de fiscalização.

3.4.9.1. Denúncias contra entes regulados

No ano de 2022, a Ouvidoria recebeu **1.838** denúncias e comunicações de irregularidades contra entes regulados, sendo que desse total, **1.147** foram arquivadas e 691 tratadas.

A denúncia é considerada tratada quando é aberto um procedimento de apuração preliminar e arquivada quando a denúncia é concluída sem abertura de processo, por ausência de elementos mínimos para a apuração da responsabilidade ou quando o fato relatado não configurar irregularidade.

A tabela abaixo detalha os principais tipos de denúncia e comunicações de irregularidades contra regulados recebidas em 2022.

Detalhamento da denúncia	Total
Voo irregular de Drone	149
Voo rasante/Manobra arriscada	108
Irregularidades em operações no aeródromo	72
Irregularidades em escola	68
Pouso/decolagem irregular de aeronave	64
Táxi aéreo pirata	58
Voo irregular de aeronave	45
Irregularidades nos padrões de segurança	42
Irregularidades em empresa	42
Não reporte de acidente com aeronave	41
Conduta irregular de Piloto	33
Irregularidades em aeroclube	31
Falha na manutenção das aeronaves	31
Irregularidades em curso	31
Manobra arriscada de aeronave	30
Procedimentos irregulares	29
Conduta irregular de supervisor	28
Outros	936
Total	1838

TABELA 03 - DETALHAMENTO DAS PRINCIPAIS DENÚNCIAS CONTRA REGULADOS EM 2022.

3.4.9.2. Denúncias contra agentes públicos

Em 2022, foram gerados **29** novos processos de apuração com base em denúncias e comunicações de irregularidade contra agentes públicos, recepcionadas pelo Sistema de Atendimento da Agência. Desse total, 8 denúncias estão em apuração, sendo que houve a abertura de um Processo Administrativo Disciplinar (PAD).

Os **20** processos provenientes de denúncias que estavam em andamento nos finais dos anos de 2020 e 2021 foram todos arquivados, conforme informação da Corregedoria da ANAC.

O gráfico a seguir apresenta o fluxo de denúncias e o status de apuração dentro de cada exercício.

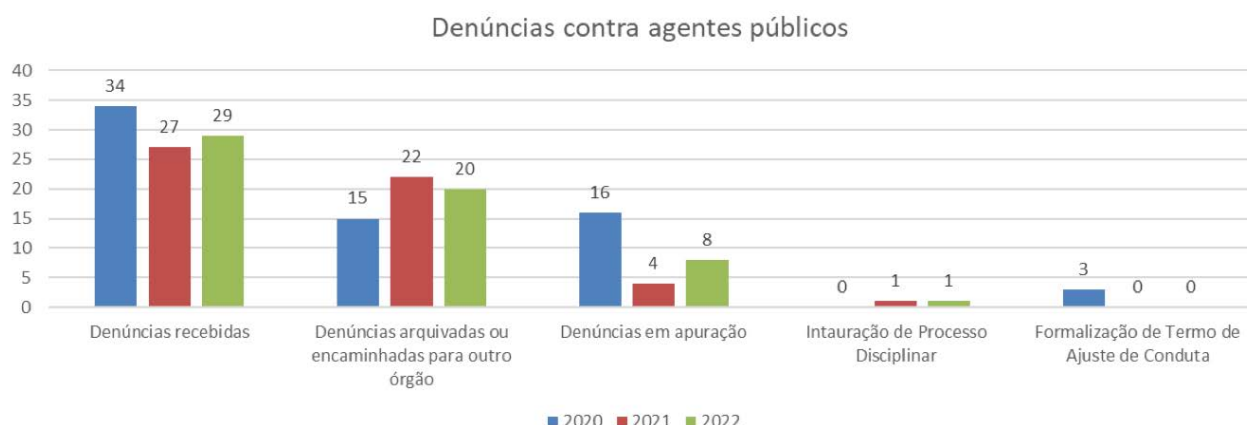


GRÁFICO 07 - SITUAÇÃO DOS PROCESSOS APURATÓRIOS COM DENÚNCIAS CONTRA AGENTES PÚBLICOS (2020 A 2022).

3.5. SUPERVISÃO DA OUVIDORIA SOBRE O SISTEMA DE ATENDIMENTO DA ANAC

Este tópico apresenta os resultados das atividades de supervisão realizadas pela Ouvidoria no que concerne aos principais indicadores de regularidade do sistema de atendimento da ANAC, considerando os dados disponíveis nos painéis de gestão publicados na página eletrônica da Agência e em plataformas governamentais disponíveis na *internet*.

No processo de supervisão, a Ouvidoria identifica pontos de atenção e problemas que possam afetar a qualidade do atendimento ao usuário e interage com os gestores de serviços.

3.5.1. Supervisão sobre as atividades da Central de Atendimento

Na estrutura da ANAC, a gestão da Central de Atendimento é de competência da Superintendência de Administração e Finanças (SAF), a quem cabe gerir o contrato, acompanhar os indicadores de desempenho dos serviços contratados e adotar as providências para o restabelecimento dos índices não alcançados.

3.5.1.1. Indicadores de desempenho da Central de Atendimento

Os indicadores monitorados pela Ouvidoria são aqueles que impactam diretamente o atendimento aos usuários, como o TME (Tempo Médio de Espera), o ISU (Índice de Satisfação dos Usuários) e os IFQA1 (Avaliação de Qualidade do Atendimento por telefone) e IFQA2 (Avaliação da Qualidade de Atendimento por *chat* e aplicativo de mensagem instantânea).

Mês de referência	TME	ISU	IFQA 1	IFQA 2
2022/01	27,6	81,1%	79%	88%
2022/02	22	83,3%	73%	59%
2022/03	17,4	84,7%	55%	67%
2022/04	10,5	84,2%	68%	71%
2022/05	13,8	83,4%	54%	87%
2022/06	14,8	83,2%	70%	88%
2022/07	12,9	83,6%	77%	75%
2022/08	14,8	85,6%	70%	81%
2022/09	34,3	83,0%	82%	75%
2022/10	18,7	81,1%	Não disponível	Não disponível
2022/11	Não disponível	Não disponível	Não disponível	Não disponível
2022/12	Não disponível	Não disponível	Não disponível	Não disponível

TABELA 04 - MONITORAMENTO DOS INDICADORES CONTRATUAIS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO (2022).

A tabela acima demonstra os resultados dos indicadores monitorados. Os campos marcados indicam descumprimento de metas contratuais acordadas com a empresa prestadora dos serviços, comunicado aos gestores do contrato tempestivamente.

Ressalta-se que houve mudança da empresa terceirizada responsável pelo atendimento da Central de atendimento e, por isso, os dados de outubro a dezembro de 2022 estão incompletos.

Quanto ao descumprimento dos indicadores pela empresa anterior, o gestor do contrato na ANAC informou à Ouvidoria que a empresa foi advertida via ofício e que foram solicitadas medidas de melhoria dos indicadores.

3.5.2. Conclusividade das respostas fornecidas pelas unidades técnicas

A conclusividade das respostas em reclamações sobre serviços prestados ou manifestações nas quais o usuário tenha participado da avaliação do atendimento é constantemente monitorada, com base em padrões de qualidade.

Em 2022, foram analisadas **3.649** manifestações, sendo que **130** foram consideradas não conclusivas, ou seja, **3,6 %** da amostra verificada, o que evidencia elevada aderência aos padrões de qualidade estabelecidos pela ANAC e de acordo com orientações da CGU.

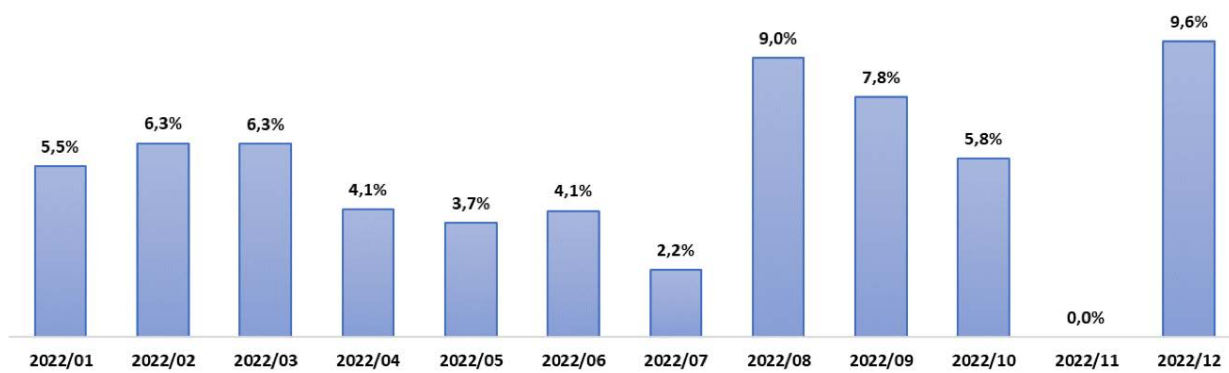


GRÁFICO 08 - PERCENTUAL DE RESPOSTAS NÃO CONCLUSIVAS NA 1ª INSTÂNCIA POR MÊS (2022).

3.5.3. Demandas consideradas não atendidas pelos usuários

As avaliações realizadas pelos usuários na Plataforma Fala.Br que indiquem insatisfação com a resposta fornecida pela Agência são analisadas diariamente pela Ouvidoria. A partir da identificação do motivo, algumas ações são adotadas com o objetivo de corrigir eventual falha no atendimento. Segue, abaixo, uma tabela com os resultados obtidos:

Do que se tratava a insatisfação e qual ação foi adotada	
Insatisfação com a resposta fornecida	1544
Sem ação no momento	921
O usuário já tinha aberto outra demanda	404
Abertura de demanda de 2ª instância	214
Demanda reaberta para correção de tratamento	5
Insatisfação com a resposta fornecida sem trazer ponto específico	139
Envio de e-mail de orientação	138
Sem ação no momento	1
Não recebimento/não acesso à resposta	3
Envio de e-mail de orientação para acesso à resposta	3
Outro objeto	223
Envio de e-mail de orientação	223
Total Geral	1909

TABELA 05 - AÇÕES ADOTADAS PELA OUVIDORIA NA AVALIAÇÃO DE RESPOSTAS CONSIDERADAS NÃO ATENDIDAS OU PARCIALMENTE ATENDIDAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO (2022).

Em **59,6%** dos casos de insatisfação com a resposta, não se adotou uma ação específica porque a resposta da Agência foi considerada terminativa e adequada ao questionamento. Em **13,9%**, abriu-se demandas de 2ª (segunda) instância para novo tratamento pela área técnica. Em **26,2%** das situações, não foi necessário a abertura de demanda para novo tratamento, uma vez que o próprio usuário já tinha aberto a demanda solicitando a reanálise da questão.

Nos casos de insatisfação com a resposta, sem que o usuário tivesse informado o motivo, a Ouvidoria encaminhou um e-mail ao usuário orientando-o como proceder para registrar nova demanda na busca de uma solução satisfatória.

Sob o título de **outro objeto** estão classificadas as situações em que o usuário, ao avaliar a resposta, traz à tona um novo questionamento. Nesse caso, a Ouvidoria encaminhou e-mail de orientação sobre a necessidade de se registrar uma nova manifestação. Esse quantitativo representou **11,7%** do total de respostas analisadas.

3.6. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria avalia regularmente a satisfação dos usuários com o atendimento e serviços prestados pela ANAC, com o objetivo de propor e incentivar a implementação de medidas de melhoria da qualidade.

3.6.1. Satisfação dos usuários com o tratamento de manifestações

Os gráficos abaixo apresentam os resultados obtidos pela Agência, no ano de 2022, de um total de **3.657** avaliações registradas pelos usuários.

Com relação à avaliação da resolutividade da demanda, somando-se as consideradas resolvidas e parcialmente resolvidas, a Agência obteve o índice de 66%. Quanto à satisfação com o atendimento prestado, o índice foi de **61,45%**. Houve melhoria dos dois índices em relação aos obtidos no ano de 2021, que ficaram em **61%** e **57,88%**, respectivamente. Para fins de comparação a média geral dos órgãos da esfera federal, em 2022, foi **50%** de resolutividade e **44,76%** de satisfação.

Os índices da ANAC são demonstrados nas figuras abaixo.



FIGURA 1 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DA ANAC, EM 2022.

FONTE: PAINEL RESOLVEU?

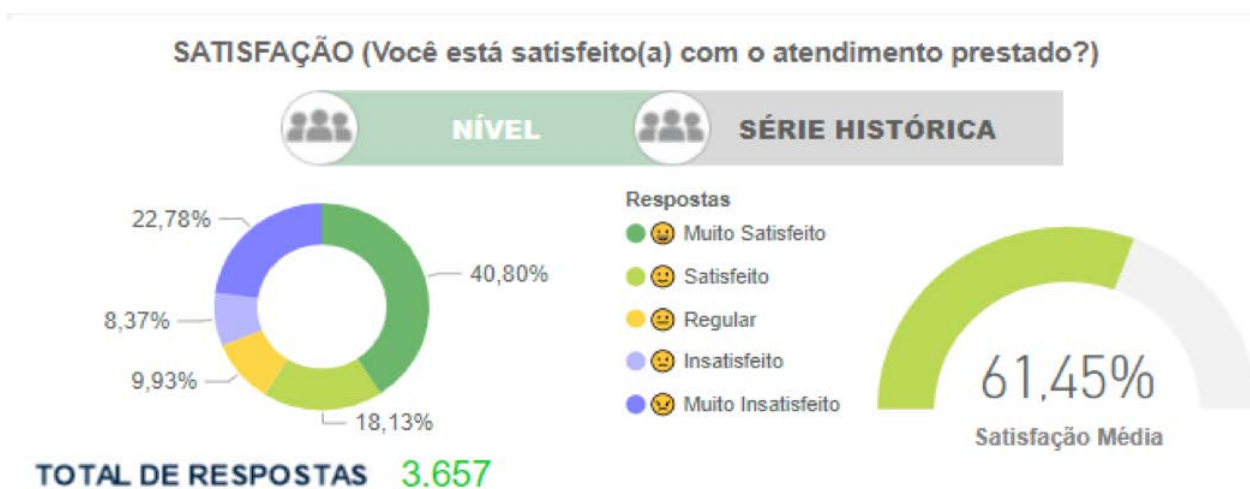


FIGURA 2 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO MÉDIA DOS USUÁRIOS COM O ATENDIMENTO PRESTADO EM 2022.
FUNTE PAINEL RESOLVEU?.

3.6.2. Satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Agência

A Ouvidoria aplicou, em 2022, uma ampla pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços prestados pela ANAC, com o objetivo de acompanhar o cumprimento de meta institucional de qualidade dos serviços instituída pela alta administração e colher subsídios para a proposição de medidas de melhoria.

Os quesitos avaliados foram ajustados aos estabelecidos na Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022, de forma que tanto os serviços avaliados na Plataforma de Avaliação de Serviços do Governo Federal, como os avaliados pela Ouvidoria sigam a mesma metodologia.

Os resultados da pesquisa elaborada com **1.440** usuários aparecem na figura abaixo:

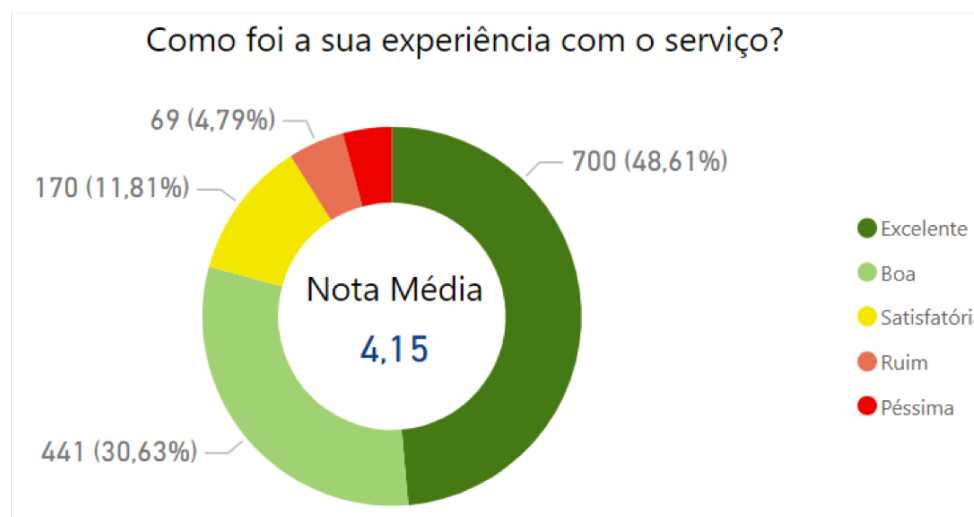


FIGURA 3 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO PRESTADO PELA ANAC, EM 2022.

Nota-se que a meta institucional estabelecida em **4,1** para o ano de 2022 foi alcançada. Do total entrevistado, apenas **8,95%** dos usuários consideraram ruim ou péssima a sua experiência.

Ressalta-se que os índices em todos os quesitos da pesquisa e os comentários dos usuários são apresentados aos gestores por meio de um painel de dados e dos relatórios gerenciais, para que possam conhecer a percepção dos usuários em cada dimensão dos serviços prestados e adotem eventuais medidas de melhoria.

4. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Compete ao Ouvidor, autoridade designada por meio da Portaria ANAC nº 898, de 8 de maio de 2012, monitorar, no âmbito da Agência, a implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011) e da Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016) e, ainda, orientar as unidades no que se refere ao cumprimento das respectivas normas. O objetivo do monitoramento é aprimorar os procedimentos e processos envolvidos com foco na celeridade e qualidade das informações prestadas aos usuários.

A transparência ativa consiste na iniciativa do órgão público de divulgar informações de interesse geral ou coletivo, em seu endereço eletrônico na *internet*, ainda que não tenham sido expressamente solicitadas. Transparência passiva, por sua vez, caracteriza-se pelo fornecimento obrigatório de informações específicas solicitadas pelo cidadão, desde que não sejam resguardadas por sigilo.

Os resultados apresentados a seguir, cujas fontes foram os painéis oficiais da CGU, referem-se aos pedidos de acesso à informação recebidos por meio da plataforma Fala.BR e fundamentados na Lei nº 12.527/2011, ao Sistema de Transparência Ativa (STA) e ao Plano de Dados Abertos (PDA). Dados relativos à transparência ativa foram disponibilizados pela Agência em sua página na *internet*, no menu "Acesso à Informação", sendo que a consulta aos dados abertos da ANAC também está acessível no Portal Brasileiro de Dados Abertos (<http://dados.gov.br>).

4.1. TRANSPARÊNCIA PASSIVA - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A LAI determina que os órgãos e entidades públicas devem possuir um Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), isto é, um setor cujas atribuições englobem o recebimento e o encaminhamento de pedidos de informação demandados pelo público.

O SIC é gerido, no âmbito da ANAC, pela Gerência Técnica de Gestão da Informação – GTGI/SAF, setor responsável por receber os pedidos de acesso à informação pelo Fala.BR, analisar as demandas, encaminhá-las às unidades responsáveis, tratar a resposta utilizando a linguagem cidadã e inseri-la no Fala.BR. O fluxo de tratamento dos pedidos de informação pelo SIC, por estar diretamente subordinado à LAI e fazer parte do sistema de transparência, é acompanhado pela Ouvidoria.

No quadro a seguir, comparam-se diversos aspectos das manifestações do SIC de 2019 a 2022.

HISTÓRICO DAS DEMANDAS DO SIC DE 2019 A 2022				
CATEGORIA DE OCORRÊNCIA	ANO			
	2019	2020	2021	2022
Quantidade de pedidos	700	738	336	282
Pedidos respondidos	100%	100%	100%	100%
Tempo médio de resposta, em dias	11,15	10,03	7,26	8,29
Média mensal de pedidos	58,3	61,5	28	23,5
Atendimento pleno da resposta?	3,63	4,07	3,88	4,06
Resposta de fácil compreensão?	4,32	4,48	4,45	4,29

TABELA 06 - HISTÓRICO DAS DEMANDAS DO SIC DE 2019 A 2022.

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> (2023).

Em um universo de **302** órgãos federais analisados pela CGU, a ANAC ficou em **60º** lugar em volume de pedidos, com **282** pedidos recebidos. O tempo médio de resposta ao usuário foi de **8,29** dias, representando um aumento de em relação a 2021 de **14,18%**. O tempo médio dos órgãos da esfera federal ficou em **11,23** dias.

Após receber resposta à sua manifestação, o solicitante é convidado a responder à Pesquisa de Satisfação do Usuário, atribuindo nota em uma escala, do tipo Likert, que varia de 1 a 5. No quesito "A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?", e no quesito a "A resposta foi de fácil compreensão", as notas foram **4,06** e **4,29**, respectivamente.

A Agência obteve notas um pouco acima da média dos demais órgãos da esfera federal que ficou em **4,05** no quesito de atendimento e **4,28** no quesito de compreensão da resposta, no ano de 2022.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Todos 

TOTAL DE RESPOSTAS: 17

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



GRÁFICO 09 - NOTAS MÉDIAS DA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE AS RESPOSTAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO FORNECIDAS PELA ANAC.

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> (2023).

4.1.1. Recursos

Em 2022, houve **38** recursos registrados contra respostas da ANAC.

Como pode ser observado na figura abaixo, as soluções dos recursos ocorreram, em sua maioria, nas instâncias da própria ANAC, **5** pedidos foram encaminhados à CGU e **1** foi encaminhado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

TOTAL DE RECURSOS



FIGURA 3 - RECURSOS LAI.

Fonte: captura parcial de tela do Painel Lei de Acesso à Informação (2022)

4.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Ao longo de 2022, a ANAC realizou atualizações nos **49** itens de transparência ativa constantes do menu "Acesso à Informação" da página oficial da Agência, com vistas ao cumprimento das obrigações previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI), e demais normas que regem o assunto. Ao final do exercício, a instituição obteve nota máxima em transparência na avaliação da Controladoria Geral da União (CGU).

A ANAC saiu da **138º** posição, no início de 2021, para figurar em **1º lugar** no ranking de transparência ativa do Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>), atendendo a **100%** dos requisitos definidos pelo órgão de controle.

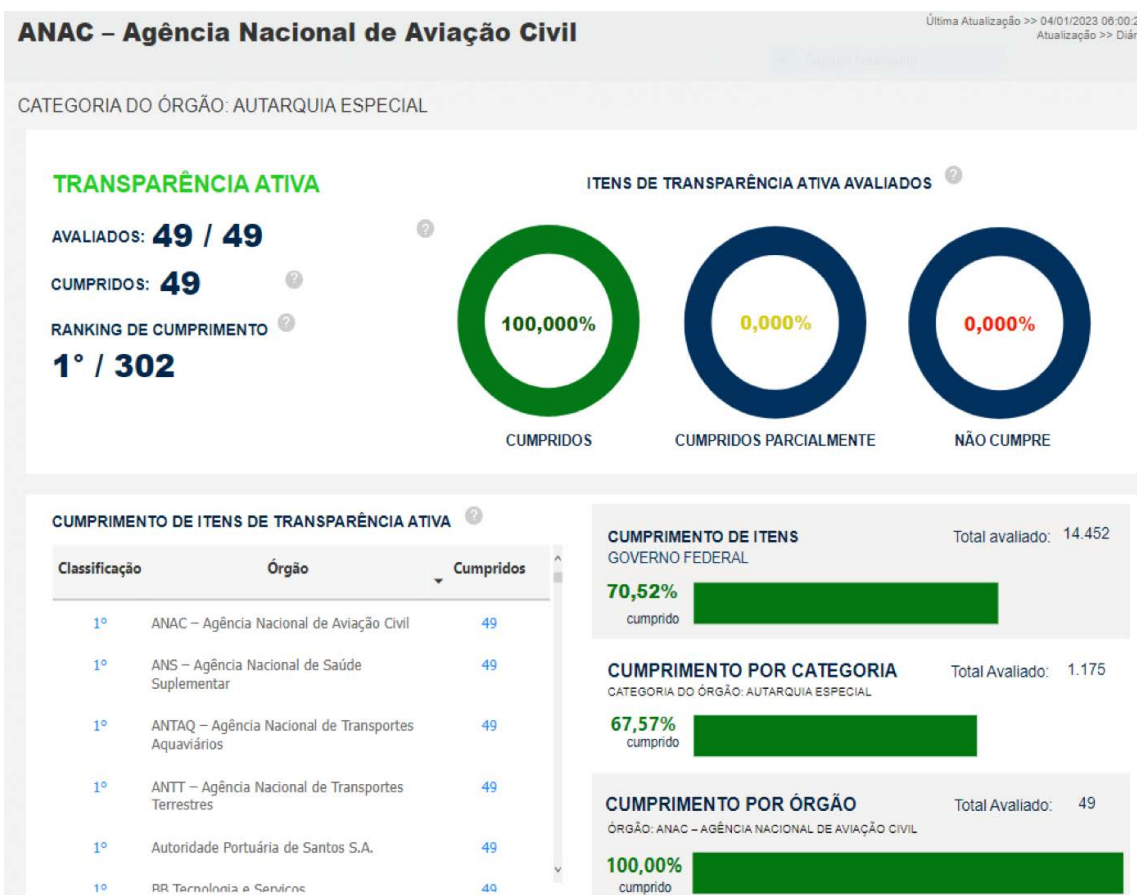


FIGURA 4 - PAINEL DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

4.2.1. Plano de Dados Abertos da ANAC

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento que orienta as ações de implementação da Política de Dados Abertos nos órgãos e entidades da administração pública federal, obedecendo a padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações (art. 1º do Decreto nº 8.777/2016).

De acordo com o Painel de Monitoramento de Dados Abertos da CGU, a ANAC cumpriu o cronograma estabelecido no PDA, e conforme pode ser observado na figura abaixo, todos os conjuntos de dados previstos para abertura estão publicados.



FIGURA 5 - PAINEL DE MONITORAMENTO DE DADOS ABERTOS.

5. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Entre o conjunto de leis, decretos e atos normativos internos que estabelecem as competências da Ouvidoria e a designação do Ouvidor como autoridade de monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação, do Plano de Dados Abertos e da Carta de Serviços ao Cidadão, destacam-se as seguintes atribuições:

- a. Avaliar a satisfação dos usuários com o atendimento e serviços prestados pela ANAC;
- b. Propor correções de falhas e de melhorias aos gestores de serviços.
- c. Elaborar relatórios gerenciais e estratégicos;
- d. Monitorar a implementação do Plano de Dados Abertos e da Lei de Acesso à Informação;
- e. Tratar os pedidos de simplificação;
- f. Recepcionar e tratar as denúncias contra agente público ou entes regulados;
- g. Supervisionar o Sistema de Atendimento da ANAC; e
- h. Supervisionar o Sistema e-Agendas.

6. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

Das **34** ações previstas no plano de trabalho 2022/2023, **22** foram concluídas plenamente. Das restantes, **8** estão originalmente programadas para conclusão no ano de 2023, e **4** tiveram seus cronogramas reajustados.

7. PLANO DE TRABALHO 2022/2023

ID	PROJETOS/AÇÕES	DATAS-LIMITE
A1	Instituir manual de interlocução com os conselhos de usuários dos serviços públicos, constando procedimentos, periodicidade das consultas e metodologia a ser utilizada.	Concluída
A2	Instituir método e rotina de avaliação da satisfação das partes interessadas com as informações disponibilizadas pela ANAC em transparência ativa, PDA, página da <i>Internet</i> .	02/05/2023 (Reprogramada)
A3	Instituir procedimento de resolução de manifestações classificadas como denúncia, com a informação dos resultados da apuração (arquivamento, instauração de Auto de Infração, aplicação de medidas cautelares e administrativas).	Concluída
A4	Instituir método e rotina de avaliação da satisfação do atendimento prestado pela Ouvidoria (Presencial e telefônico).	01/08/2023 (Reprogramada)
A5	Estudar a viabilidade de conciliar o fluxo de tratamento de manifestações proposto na Portaria CGU 581/2021 e o estabelecido na IN ANAC nº 121/2018, quanto às funções dos analistas (recepção, triagem, análise prévia, pedido de complementação, encaminhamento à unidade competente, consolidação da resposta e publicação).	Concluída
A6	Instituir a avaliação de serviços delegados pela Agência, nos casos em que haja a competência da Ouvidoria.	30/11/2023 (Reprogramada)
A7	Implantar a Ouvidoria interna na ANAC.	Concluída
A8	Propor ato normativo que defina parâmetros de inserção da Ouvidoria no processo de estruturação de serviços e políticas públicas.	Concluída
A9	Estruturar Plano Anual de Capacitação da Ouvidoria, observando os requisitos de atingimento do nível otimizado do Modelo de Maturidade da CGU.	Concluída
A10	Adotar as ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços disponibilizadas pela Plataforma gov.br.	Concluída
A11	Estabelecer código de conduta da Ouvidoria.	Concluída
A12	Instituir o plano de trabalho anual da Ouvidoria, prevendo a sua validação pelo nível estratégico da Agência e revisão periódica.	Concluída
A13	Mapear processos da Ouvidoria e realizar diagnóstico de risco de segurança da informação.	15/03/2023
A14	Instituir rotina de pesquisa de levantamento de perfil dos usuários de serviços para subsidiar a definição de procedimentos, roteiros e ações dos canais de atendimento.	15/03/2023

ID	PROJETOS/AÇÕES	DATAS-LIMITE
A15	Propor ato normativo instituindo a participação da Ouvidoria no processo de mapeamento dos serviços.	Concluída
A16	Atualizar o manual de pesquisa de serviços, detalhando a metodologia utilizada para a coleta de dados e avaliação dos serviços prestados pela instituição.	15/03/2023
A17	Instituir as rotinas de análise de dados de satisfação do usuário de serviços por ato formal.	15/03/2023
A18	Instituir rotina de registro dos benefícios não financeiros decorrentes da atuação da Ouvidoria.	Concluída
A19	a) Revisar processo de tratamento de manifestações e gerar manual de procedimentos. b) Revisar portaria de tratamento de denúncia para incluir o conceito de "habilitação". c) Incluir na Portaria de tratamento de denúncia a previsão de encaminhamento à CGU de denúncia relativa à prática de retaliação.	Concluída
A20	a) Mapear o processo de tratamento de manifestações de Ouvidoria Interna e gerar manual de procedimentos. b) Definir o fluxo de tratamento de manifestações de ouvidoria interna, os canais de atendimento (canal de denúncia e canal de reclamação de serviços e atos administrativos internos) e os meios de divulgação.	15/03/2023
A21	Incluir fluxo de revisão do roteiro de atendimento no manual de atendimento.	Concluída
A22	Formalizar o manual de tratamento de denúncias com mapeamento de risco, incluindo procedimento para comunicação da unidade de apuração sobre represálias ou retaliações informadas pelo denunciante.	15/03/2023
A23	Gerar manual de procedimento para realização de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela Ouvidoria.	31/03/2023 (Reprogramada)
A24	Revisar processo de tratamento de manifestações, adicionando aos procedimentos a análise do histórico das manifestações.	Concluída
A25	Revisar processo de tratamento de manifestações, incluindo todos os requisitos do nível otimizado quando à "linguagem e adequação de respostas" e gerar manual de procedimentos.	Concluída
A26	Incluir no manual de tratamento de denúncias a rotina de acompanhamento das apurações, que não mais estejam sujeitas à restrição de acesso, quando houver demanda de usuário.	Concluída
A27	Revisar processo de tratamento de manifestações, estabelecendo rotina de acompanhamento de ações pendentes pelas áreas técnicas resultantes de manifestações de usuários e gerar manual de procedimentos.	Concluída
A28	Instituir rotina para coleta e análise de dados sociodemográficos dos usuários da plataforma Fala.BR, bem como a disponibilização dos resultados aos gestores por meio de relatórios.	15/03/2023
A29	Estabelecer metodologia de análise de dados a partir de conceitos científicos.	Concluída
A30	Incluir no manual de aplicação de pesquisa mecanismo de avaliação das medidas adotadas em termos percentuais. Gerar manual de procedimentos.	15/03/2023
A31	Propor ato normativo prevendo a aplicação de pesquisas de satisfação antes e após a implementação de projetos e ações.	Concluída
A32	Estabelecer rotina de registros de ações ou eventos, nos quais ocorrem interações com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos.	Concluída

ID	PROJETOS/AÇÕES	DATAS-LIMITE
A33	a) Implementar o Canal de Denúncia e Ética. b) Avaliar a acessibilidade dos canais de denúncia. c) Propor políticas para aplicação de sanção a quem produzir denúncia falsa ou evidência que sabe ser falsa e de não retaliação de denunciante de boa-fé. d) Formalizar e realizar periodicamente as campanhas de divulgação do canal de denúncias. e) Estabelecer procedimento para o monitoramento do canal de denúncias, acompanhamento da apuração e identificação dos tipos de denúncias. f) Estabelecer procedimento para a capacitação periódica do pessoal responsável pela recepção de denúncias. g) Estabelecer protocolo para o acolhimento de denúncias contra a alta administração. h) Estabelecer procedimento para a capacitação periódica do pessoal responsável pela avaliação de admissibilidade de denúncias. i) Instituir formulários que induzam o denunciante a reportar as informações mais importantes para a apuração. j) Definir os prazos máximos e critérios para o prosseguimento de investigação da denúncia ou seu descarte. l) Estabelecer forma de comunicar ao denunciante o resultado do processo de apuração instaurado a partir dos fatos noticiados.	Concluída
A34	Revisar roteiro de monitoramento da transparência ativa (agenda pública) de acordo com os novos requisitos regulamentares.	Concluída

TABELA 07 - AÇÕES PLANEJADAS PARA O BIÊNIO 2022 E 2023.

8. FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria contou com quatro servidores do quadro efetivo da ANAC, um servidor comissionado, um servidor efetivo requisitado e cinco colaboradores terceirizados como força de trabalho. O mesmo quantitativo do ano anterior.

Um dos servidores com longa experiência foi substituído por outro, no mês de setembro de 2022. Essa alteração resultou na necessidade de reajustar o cronograma de alguns projetos em execução. O efetivo está adequado ao atual volume de trabalho.

Quanto à especialização, ainda é necessário o reforço de pessoal com formação em estatística e mediação de conflitos. Entretanto, há planos de capacitação de servidores da Ouvidoria que suprirão a carência.

9. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E BENEFÍCIOS AOS USUÁRIOS

9.1. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES DE SERVIÇOS

A Ouvidoria estimula, continuamente, os gestores a adotarem medidas de correção de problemas e de melhoria dos serviços por meio de recomendação diretas, publicação de relatórios gerenciais e disponibilização de painéis interativos de **Business Intelligence**.

As soluções a problemas recorrentes detectados nas análises das manifestações, resultados de pesquisas e atividades de monitoramento resultam, geralmente, em benefícios aos usuários de serviços públicos e aos cidadãos. Tais benefícios serão registrados com base no Manual de Registro e Quantificação dos Benefícios Decorrentes das Atividades de Ouvidoria, aprovado em dezembro de 2022.

Na tabela a seguir são apresentadas algumas providencias adotadas pelos gestores e os benefícios relacionados:

PROBLEMA/ OPORTUNIDADE	MEDIDAS ADOTADAS	BENEFÍCIOS
Problemas no reconhecimento de Guia de Recolhimento da União (GRU) apresentada pelo usuário que impediam a emissão de Certificado AVSEC.	A unidade de TI alterou, em dezembro de 2022, uma funcionalidade do sistema para que a modalidade de GRU cobrança passasse a ser aceita no processo de emissão de Certificado AVSEC.	Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços.
Problemas relacionados ao novo Sistema de Aeronaves não Tripuladas - SISANT.	Diversas soluções foram alinhadas com os gestores e responsáveis pelo tratamento das manifestações dos usuários, entre elas: um novo procedimento para o tratamento das demandas que requerem alteração de dados cadastrais, a realização da análise documental por critérios mais ponderados e pedidos de complementação mais eficazes.	Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços.
Recorrência de pedidos de acompanhamento e reclamações sobre demora em processos relacionados ao registro aeronáutico.	<p>Está em fase de criação um painel BI que apresenta o tempo de fila dos processos. Assim, será possibilitado ao interessado acompanhar seu processo e ter uma percepção do tempo em que ele será analisado.</p> <p>Foi desenvolvido um projeto setorial voltado a melhorar a experiência do usuário quanto aos serviços prestados pelo Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB). Desse projeto, ficou definida a criação de um checklist a ser preenchido pelo analista sobre as etapas que compõem a análise do processo, como a verificação de documentos, por exemplo.</p> <p>Conforme sugestão apontada pela Ouvidoria, será incluída no modelo de intimação a informação de que o processo sobrestado retornará à fila para reanálise, bem como o prazo para análise a partir das correções feitas pelo requerente.</p>	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento implementadas será analisada no decorrer do ano de 2023.
Problemas na atualização ou inserção de habilitações de tripulantes no sistema de registro, após deferimento do processo.	<p>Embora os erros estejam sendo corrigidos caso a caso, com a inserção ou atualização da habilitação no sistema, a condição ideal seria a automação do procedimento, que não ocorreu.</p> <p>O novo sistema implementado em 2022, que deveria corrigir tal problema apresentou vários problemas.</p>	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento implementadas será analisada no decorrer do ano de 2023.
Problemas relacionados ao sistema de lançamento de voo (erro para lançamento de voo, não aceitação de confirmação ou exclusão de voos lançados como rascunho e outros erros).	As instabilidades do sistema informatizado, causa identificada dos problemas, foram corrigidas.	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento implementadas será analisada no decorrer do ano de 2023.
Problemas relacionados ao agendamento de exames de proficiência técnica de pilotos.	<p>A unidade prestadora do serviço realizou esforço concentrado, no fim de 2022, para diminuição do tempo de definição de examinador.</p> <p>A etapa de nova modelagem de credenciamento e convocação está em fase final de definição para posterior implementação.</p> <p>Vislumbra-se que, em 2023, as demandas relacionadas a exames de proficiência de pilotos da aviação geral sejam concentradas em Bancas de Cheques.</p>	Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços.
Problemas relacionados aos resultados do teste ICAO (proficiência linguística). Especificamente quanto ao recebimento do e-mail que informa a nota obtida e a aprovação no exame, a erro de inclusão do nível de proficiência do usuário e à demora na atualização de resultado, após a aprovação.	A partir de dezembro de 2022, os níveis de proficiência linguística, até o nível 5, passaram a ser lançados diretamente pelos entes credenciados, após a aplicação da prova da ANAC.	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento implementadas será analisada no decorrer do ano de 2023.

PROBLEMA/ OPORTUNIDADE	MEDIDAS ADOTADAS	BENEFÍCIOS
Recorrência de manifestações sobre o processo de concessão de licença e habilitações, especificamente quanto: ao motivo do indeferimento; à necessidade de efetuar o pagamento de nova taxa, quando o processo é arquivado sem que haja a oportunidade para o saneamento de inconformidades; e a dúvidas sobre os procedimentos a serem adotados pelos usuários em caso de indeferimento.	<p>A unidade prestadora do serviço passou a fazer proativamente a verificação dos níveis de deferimentos e indeferimentos sem respaldo nos <i>checklists</i> de análise. Os casos identificados são informados à equipe de análise para ajustes de procedimentos. Quinzenalmente, são realizadas reuniões de alinhamento com toda equipe envolvida no processo.</p> <p>Embora haja esforço da gerência para monitoramento dos indeferimentos por questões que não estão respaldadas em <i>checklist</i>, ainda se vislumbra a necessidade de mudança de alguns procedimentos que provavelmente irão esbarrar em questões normativas e que precisam ser discutidas internamente na ANAC, tais como impossibilidade de inserção de documentações faltantes no processo para não geração imediata de indeferimento.</p>	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento implementadas será analisada no decorrer do ano de 2023.
Recorrência de manifestações sobre o Sistema de Certificação de Pessoal da Aviação Civil - SISCEP, especificamente quanto: a problemas na geração de GRU, impedindo o prosseguimento do processo; à demora na compensação do pagamento de GRU; e a problemas na solicitação de exame prático.	<p>Em janeiro de 2023, foi instalada equipe de crise (setor responsável e TI) para tratamento das demandas relacionadas a falhas no SISCEP.</p> <p>Os Centros de Instrução de Aviação Civil -CIAC foram orientados a iniciar processos no Sistema Integrado de Aviação Civil - SINTAC para os casos em que o SISCEP apresenta erro.</p>	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento implementadas será analisada no decorrer do ano de 2023.
Problemas recorrentes relacionados à inscrição para realização de exame teórico.	A unidade responsável pelo serviço tem atuado internamente e com a Fundação Getúlio Vargas – FGV, instituição que disponibiliza o serviço aos usuários, para identificação de ações de melhoria do prazo de processamento da GRU e, também, abriu alguns chamados junto à área de TI solicitando melhorias evolutivas do sistema SACI, que podem solucionar muitos dos casos.	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento implementadas será analisada no decorrer do ano de 2023.
Problemas recorrentes relacionados à confirmação de pagamento de boleto da FGV para realização de exame teórico.	A unidade responsável pelo serviço abriu chamado junto à área de TI e está aguardando a conclusão.	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento implementadas será analisada no decorrer do ano de 2023.
Problemas recorrentes relacionados à recuperação de login/senha no sistema da FGV.	Segundo a unidade responsável, a solução para as dificuldades relatadas só é possível com a redução de parâmetros de segurança, o que não é aconselhável. No entanto, a FGV permite que o exame seja reagendado sem que o candidato necessite efetuar novo pagamento da taxa.	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento implementadas será analisada no decorrer do ano de 2023.
Problema recorrente de não liberação do boleto de pagamento de taxa para realização da prova de segunda época pelo sistema da FGV.	Segundo a unidade responsável, a liberação depende não somente do sistema da FGV, mas sim do sistema da ANAC, para alocação de TFAC. O processamento não é automático, necessita de um comando diário, para que seja feita a leitura da confirmação de pagamento e então seja encaminhada a informação para a FGV.	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento implementadas será analisada no decorrer do ano de 2023.

TABELA 08 - PROVIDENCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES E OS BENEFÍCIOS RELACIONADOS, EM 2022.

9.2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS DIRIGENTES

No Relatório Anual de Gestão e Atividades do ano anterior, a Ouvidoria fez quatro recomendações aos dirigentes. As providências adotadas pela unidade de coordenação de projetos institucional estão relacionadas abaixo:

RECOMENDAÇÕES (2021)	MEDIDAS ADOTADAS
Patrocínio de ação institucional para a criação de instâncias de apoio à atuação da Ouvidoria nas áreas de desenvolvimento de metodologia científica para a aplicação e análise de resultados em pesquisas de satisfação ou percepção e aplicação de técnicas de mediação de conflitos, empregando pessoal da ANAC, em tempo parcial, sem a necessidade de movimentações internas.	A Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP) apoiou um chamamento específico de servidor com formação em estatística em uma ação da Ouvidoria, entretanto não foi criada uma instância de apoio em caráter permanente. Quanto à mediação de conflitos, houve a contratação de curso de introdução às práticas de mediação, no qual participaram quatro servidores da Ouvidoria.
Orientações às unidades gestoras e à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) para a priorização de projetos de manutenção e suporte corretivos em sistemas informatizados utilizados na prestação de serviços, quando houver impactos negativos para os usuários em razão de falhas recorrentes comunicadas pela Ouvidoria ou pelos gestores.	Durante o ano de 2022, foram desenvolvidas algumas ações corretivas em sistemas informatizados, que apresentaram problemas recorrentes, com a participação da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) e gestores dos serviços afetados. Essa sistemática tornou-se uma rotina de melhorias desencadeada após análise trimestral dos registros de reclamações dos usuários.
Orientação à unidade gestora do serviço e à Superintendência de Planejamento Institucional (SPI) para a priorização de ações de melhoria dos serviços delegados à Fundação Getúlio Vargas (FGV), de forma que os problemas relatados pelos usuários, referentes à inscrição para o exame teórico e à geração de guias para pagamento das taxas, sejam solucionados em menor tempo possível, considerando seus impactos na regular prestação do serviço.	Notou-se que várias medidas foram adotadas pela área gestora, entretanto vários problemas reportados pelos usuários dos serviços delegados à Fundação Getúlio Vargas (FGV) em 2021 continuaram ocorrendo, conforme análise realizada pela Ouvidoria. No final do ano de 2022 foi estabelecido um protocolo de diagnóstico e tratamento dos problemas relatados, que será realizado por um grupo composto pela área gestora, técnicos de TI e Ouvidoria.
Orientação à Superintendência de Planejamento Institucional (SPI) para prestar apoio no desenvolvimento das ações previstas no plano de trabalho da Ouvidoria, tendo em vista o envolvimento de diversas unidades organizacionais em etapas dos projetos e o número de ações necessárias ao alcance do nível do sustentado no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), proposto pela Ouvidoria-Geral da União.	A SPI viabilizou algumas reuniões com chefes de unidades organizacionais para a apresentação das etapas dos projetos. Os escritórios de projetos e de processos também auxiliaram a Ouvidoria na transformação de projetos em metas setoriais.

TABELA 09 - RECOMENDAÇÕES DE 2021 E PROVIDENCIA ADOTADAS.

10. RECOMENDAÇÕES À DIRETORIA

Recomenda-se à Diretoria Colegiada da ANAC, considerando o conjunto dos dados analisados:

- a. Patrocínio de ação institucional com metas de melhorias para os serviços delegados à Fundação Getúlio Vargas (FGV), considerando o número de usuários impactados, a persistência dos relatos de insatisfação dos usuários e eventuais prejuízos para a imagem da ANAC, embora os serviços estejam sendo prestados por terceiros.
- b. Orientações às unidades gestoras e à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) para a priorização de projetos de manutenção e suporte corretivos nos sistemas utilizados na prestação de serviços.
- c. Incentivo às unidades para que estabeleçam metas setoriais relacionadas à melhoria dos serviços prestados aos usuários, com base nos resultados da pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria, no terceiro trimestre 2022, dentro da nova metodologia proposta pelo Governo Federal, disponível na página da Ouvidoria, na intranet.

11. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA

O Relatório Anual de Ouvidoria foi encaminhado à Diretoria Colegiada por meio do Processo nº 00058.012848/2023-11, sendo apreciado na 7ª Reunião Administrativa Eletrônica realizada entre os dias 6 e 10 de março de 2023. Não houve manifestações por parte da Diretoria Colegiada.



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

ACOMPANHE A ANAC NAS REDES SOCIAIS



[/oficialanac](#)



[/oficialanac](#)



[/company/oficial-anac](#)



[/oficial_anac](#)