

RELATÓRIO DE
GESTÃO E ATIVIDADES
DA OUVIDORIA

2020

DIRETOR-PRESIDENTE

Juliano Alcântara Noman

DIRETORES

Ricardo Bisinotto Catanant
Tiago Sousa Pereira
Rogério Benevides Carvalho
Rafael José Botelho Faria

CHEFE DE GABINETE DA DIRETORIA

Tiago Cunico Câmara

SUPERINTENDENTES

Claudio Beschizza Ianelli
Eduardo Borba Chaffin Junior
Gustavo Sanches
João Souza Dias Garcia
Lélio Trida Sene
Marcelo Rezende Bernardes
Giovano Palma
Ana Paula Cunha Machado Cavalcante
Roberto José Silveira Honorato
Adriano Pinto de Miranda
Mariana Oliveira Caixeta Altoé

CHEFES DOS ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA À DIRETORIA

Altair Roberto de Lima
Ana Carolina Pires da Motta
Marcela Braga Anselmi
Cosme Leandro do Patrocínio
Gustavo Carneiro de Albuquerque
Hildebrando Oliveira
Ilma Ferreira Lima
Karen Amélia Siriano Bonfim
Wagner William de Souza Moraes

OUVIDOR

José Luiz Povill de Souza

EQUIPE DA OUVIDORIA

Agnaldo 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
Pedro Henrique dos Santos da Silva
Walquiria Silva Maranhão Almeida

GLOSSÁRIO

- ALGPs:** Áreas Locais de Gerenciamento de Processos da ANAC
- ANAC:** Agência Nacional de Aviação Civil
- CANAC:** Código ANAC
- CGU:** Controladoria-Geral da União
- CHT:** Carteira de Habilitação Técnica
- CIV:** Caderneta Individual de Voo
- COVID:** Coronavírus
- CMRI:** Comissão Mista de Reavaliação de Informações
- 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
- 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
- SPO:** Superintendência de Padrões Operacionais
- SRA:** Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos
- STI:** Superintendência de Tecnologia da Informação
- SPL:** Superintendência de Pessoal da Aviação Civil
- TI:** Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. SUMÁRIO EXECUTIVO	6
3. O SISTEMA DE ATENDIMENTO DA AGÊNCIA E O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO	8
3.1. ATENDIMENTO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA:	8
3.1.1. Atendimento pela Central de Atendimento	8
3.1.2. Resposta pelo <i>Backoffice</i> da Central de Atendimento	8
3.1.3. Resposta pelas áreas técnicas especializadas	8
3.1.4. Resposta pela Ouvidoria	8
3.2. ATENDIMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA	8
3.3. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DOS ATORES	9
3.3.1. Gerência Técnica de Gestão da Informação (GTGI)	9
3.3.2. Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações (SEAMs)	9
3.3.3. Ouvidoria	9
3.4 RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES NA ANAC	9
3.4.1. Total de manifestações	9
3.4.2. Manifestações por canal de atendimento	10
3.4.3. Tratamento das manifestações por instância de atendimento da ANAC	11
3.4.4 Manifestações concluídas diretamente pela Central de Atendimento	12
3.4.5. Manifestações por tipo	12
3.4.6. Denúncias contra agentes públicos	13
3.4.7. Tempo médio de resposta às manifestações	14
3.4.8. Análise dos pontos recorrentes	14
3.4.9. Providências adotadas pela Administração	17
3.5. MONITORAMENTO DA QUALIDADE DAS RESPOSTAS AOS USUÁRIOS	18
3.5.1. Resultados das análises de forma das respostas	18
3.5.2. Resultados das análises de conteúdo das respostas	19
3.6. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO E SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANAC	25
3.6.1. Resultados da pesquisa da central de atendimento	25
3.6.2. Resultados da pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado às manifestações	26
3.6.3. Resultados da pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados pela Agência	27
4. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA	30
4.1. TRANSPARÊNCIA PASSIVA - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	30
4.1.1. Recursos recebidos	31
4.2 TRANSPARÊNCIA ATIVA E DADOS ABERTOS	32
4.2.1. Plano de Dados Abertos (PDA) da ANAC	32
5. AGENDA COMUM DA OUVIDORIA	33
6. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA	34
7. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO - ANO DE 2020	35
8. PLANO DE TRABALHO – ANO 2021	36
9. FORÇA DE TRABALHO	37
10. RECOMENDAÇÕES	37
10.1. RECOMENDAÇÕES À ADMINISTRAÇÃO NO RELATÓRIO DO ANO DE 2020	37
10.2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NO ANO DE 2020	37
10.3. RECOMENDAÇÕES À ADMINISTRAÇÃO PARA ANO DE 2021	37
11. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA	38

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar as atividades da Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil desenvolvidas durante o ano de 2020, em cumprimento ao art. 22, § 1º, III da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, bem como, expor os dados consolidados referentes às manifestações de usuários de serviços prestados pela ANAC recebidas no mesmo período, em atendimento ao disposto no art. 14, II da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Importante frisar a revogação do art. 18 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, que estabelecia a periodicidade semestral para os relatórios da Ouvidoria da ANAC, prevalecendo atualmente, portanto, a anualidade para todas as agências reguladoras, por força do disposto na Lei Geral das Agências Reguladoras Federais.

As informações agregadas que serviram de base às análises e propostas de ações de aperfeiçoamento do atendimento aos usuários e dos serviços públicos prestados pela Agência são oriundas do processo de tratamento das manifestações recepcionadas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, sob gestão da Controladoria-Geral da União. A Ouvidoria acompanhou todo o processo de tratamento interno das manifestações, com a atenção detida na tempestividade e na qualidade das respostas, prezando sempre, por um lado, pelo atendimento aos direitos dos usuários e, por outro, pelo aproveitamento das manifestações como insumo para a melhoria dos serviços prestados.

Outra fonte de informações relevante veio das pesquisas de satisfação dos usuários. Durante o ano de 2020, a Ouvidoria aferiu trimestralmente, com o apoio das áreas gestoras, a avaliação dos usuários sobre os serviços prestados, dentre outros quesitos, quanto à facilidade de acesso, à qualidade e ao tempo para o atendimento.

A metodologia adotada, adaptada às reais condições organizacionais, está normatizada na Instrução Normativa ANAC nº 121, de 04 de maio de 2018. Em resumo a Agência estruturou um sistema de atendimento aos usuários, no qual as unidades organizacionais destacam servidores com conhecimentos técnicos sobre as atividades da própria unidade, com a incumbência de responder às manifestações sobre assuntos de seu domínio. Estes mesmos servidores, pontos focais em suas unidades, acompanham os painéis construídos pela Ouvidoria com informações gerenciais compiladas por assunto e apresentam planos de ações para correção de falhas recorrentes ou potencialmente prejudiciais à coletividade de usuários.

No corpo do relatório, estão descritas com maior detalhamento as metodologias aplicadas em cada grupo de atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

2. SUMÁRIO EXECUTIVO

Os atuais normativos que regulamentam as atividades das ouvidorias públicas acentuam a importância de garantir a efetividade da participação social na administração pública e de se adotarem medidas que reforcem a proteção dos direitos dos usuários do serviço público, em consonância com os demais instrumentos de valorização do pleno exercício da cidadania.

Tais diretrizes, agregadas ao tradicional papel da Ouvidoria de servir na interlocução com o cidadão, estabelecem o conjunto de atribuições abrangido neste relatório. Por motivo de organização, as atividades serão apresentadas em etapas. Na primeira, estão agrupadas as informações relacionadas ao tratamento das manifestações dos usuários, às análises da qualidade das respostas, ao acompanhamento dos processos ra agentes, às análises de pontos recorrentes e às providências adotadas. Na segunda, constam os dados e as análises das pesquisas de satisfação dos usuários e dos serviços prestados pela Agência. Na terceira etapa, estão relatados os resultados de monitoramentos das ações relacionadas à transparência ativa e passiva da Agência. Nas etapas seguintes, os demais temas que integram o relatório.

A ouvidoria conta com três servidores do quadro efetivo da ANAC, um servidor comissionado, cinco colaboradores terceirizados e um servidor requisitado, nomeado para Ouvidor, como força de trabalho.

Durante o ano de 2020, tramitou internamente 29.564 manifestações, sendo, deste total, 5.198 reclamações sobre empresas aéreas, agentes regulados e serviços prestados pela ANAC. A totalidade de manifestações foi respondida dentro do prazo legal e 54% dos usuários consideraram suas demandas resolvidas plenamente. Na esfera federal, em 2020, a média de cumprimento do prazo legal foi de 88% e o percentual de resolução plena das manifestações foi de 32%.

Quanto ao acesso à informação, disciplinado na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, foram

recepcionados 738 pedidos de acesso. Em 89,16% dos pedidos, a Agência forneceu completamente os dados solicitados. O tempo médio de resposta foi de 10,06 dias. Na esfera federal, foram recepcionados 153.576 pedidos de acesso à informação no ano de 2020, sendo que 58,91% foram considerados atendidos plenamente e o tempo médio de resposta ficou em 12,49 dias.

Nos itens de transparência ativa, a Agência atendeu plenamente 63,3% dos itens, 26,5% foram atendidos parcialmente e 10,2% não foram atendidos pelos critérios da Controladoria-Geral da União. Na esfera federal, o índice de atendimento pleno ficou na média de 53,2% e os percentuais de atendimento parcial e de não cumpridos ficaram em 9,9% e 36,9%, respectivamente.

Em relação à Política de Dados Abertos, estabelecida pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, a Agência executou 98% do Plano de Dados Abertos com vigência entre 2018 e 2020, com a publicação de 43 conjuntos de dados abertos.

A Agência recepcionou, ainda, no ano de 2020, seis pedidos de simplificação, contudo, apenas um tratava, realmente, de pedido de simplificação de norma, sendo, portanto, avaliado pelo Comitê Permanente de Desburocratização - CPD. Na esfera federal, foram recepcionados ao todo 505 pedidos de simplificação, sendo 424 respondidos e 77 arquivados.

Os principais motivos para as manifestações no ano de 2020 estão relacionados à solicitação de alteração de dados cadastrais no SACI e à habilitação para pilotos. A Ouvidoria acompanhou as respostas aos usuários durante o período de maior recorrência e continua acompanhando as ações de melhoria adotadas pela unidade gestora dos serviços.

Após o início do período de pandemia decorrente da transmissão da Covid-19, o sistema de transporte aéreo sofreu impactos severos, com o cancelamento de voos agendados e redução da oferta de novos voos. Este cenário de incertezas propiciou um fluxo de manifestações dirigidas à ANAC. Embora, a relação entre passageiros e empresas aéreas seja considerada uma relação de consumo, que pode ser questionada junto às instâncias de proteção ao consumidor (Plataforma Consumidor.gov.br, Procons e Juizados especiais), houve um acréscimo significativo de manifestações versando sobre as insatisfações dos passageiros durante a pandemia, como cancelamentos de voo e pedidos de reembolso. Mesmo com o esforço da ANAC em orientar os passageiros sobre seus direitos, a insatisfação com a resposta foi notada nas avaliações do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Diversas outras ações exitosas foram implementadas pelas unidades gestoras de serviços com a finalidade de fornecer soluções individualizadas aos manifestantes ou de corrigir falhas que atingiram uma coletividade de usuários. Estas ações, descritas no item 3.4.9 deste relatório, são frutos do relacionamento produtivo entre os gestores de serviços, pontos focais e Ouvidoria e, principalmente, do metodologia bem-sucedida adotada pela ANAC, que permite a aproximação efetiva e constante da Ouvidoria com as áreas gestoras de serviços.

O relatório, após as manifestações da Diretoria Colegiada, será encaminhado ao Ministério da Infraestrutura, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgado no sítio da agência na internet, como determina a Lei Geral das Agências Reguladoras.

3. O SISTEMA DE ATENDIMENTO DA AGÊNCIA E O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO

Os canais de atendimento oficiais da ANAC para recebimento de manifestações são a Plataforma de Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e a Central de Atendimento. As manifestações de usuários seguem um fluxo específico visando dar celeridade e qualidade ao atendimento. O atendimento pode ser feito pela Central de Atendimento contratada pela ANAC (atendente e **Backoffice**), áreas técnicas especializadas e Ouvidoria e é dividido em primeira e segunda instância.

3.1. ATENDIMENTO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA:

3.1.1. Atendimento pela Central de Atendimento

Quando o usuário liga no 163 e o atendente responde diretamente ao usuário com base em scripts padronizados pelas áreas técnicas especializadas. Caso não haja resposta, o atendente realiza o registro da manifestação no Fala.BR para resposta pela equipe de **Backoffice** ou para tratamento interno na ANAC.

3.1.2. Resposta pelo *Backoffice* da Central de Atendimento

Equipe de profissionais contratados que estão autorizados a responder diretamente ao usuário em caso de demandas que costumam ser frequentes e que possuem resposta padronizada e validada pelas áreas técnicas especializadas.

3.1.3. Resposta pelas áreas técnicas especializadas

As demandas não respondidas pela equipe da Central de Atendimento e que não se refiram a insatisfação de qualidade ou tempo de manifestação registrada anteriormente, são respondidas pelas áreas técnicas aos usuários com base em premissas de forma e conteúdo que atendem a padrões normativos e de treinamentos internos consolidados.

3.1.4. Resposta pela Ouvidoria

Todas as denúncias contra agentes públicos recebidas nos canais de atendimento e as denúncias e comunicações contra regulados pela ANAC que requeiram realização de restrição de dados do denunciante são respondidos pela Ouvidoria. As denúncias, após registro pelo usuário diretamente ou por meio da Central de Atendimento, são acessadas somente pela Ouvidoria que verifica previamente se há informações do denunciante que necessitam ser resguardadas como dados pessoais, algum elemento que o identifique no teor da manifestação ou nos anexos enviados, antes do envio aos órgãos internos apuratórios. Todos os critérios de salvaguarda são adotados em conformidade com o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

3.2. ATENDIMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA

O atendimento de segunda instância se dá somente pela Ouvidoria e ocorre quando há insatisfação com a resposta recebida anteriormente na primeira instância ou com descumprimento de prazo de resposta em protocolo em aberto. Neste caso, a Ouvidoria pode responder diretamente ou solicitar novo posicionamento da área técnica competente.

O prazo para resposta ao usuário conforme preceitua a Lei nº 13.460, de 2017, é de 30 dias, podendo haver prorrogação por igual período, porém a ANAC possui prazos internos inferiores normatizados de todas as etapas de atendimento visando responder ao usuário com tempestividade. Todos os prazos estão contidos na Instrução Normativa ANAC nº 121, 4 de maio de 2018.

Além da organização dos atores com papéis para tratamento das demandas, a ANAC também estruturou seu Sistema de Atendimento de modo que haja atores responsáveis por cada atividade visando o aproveitamento de insumos dos usuários, além da resposta individual já fornecida.

3.3. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DOS ATORES

3.3.1. Gerência Técnica de Gestão da Informação (GTGI)

Esta Gerência não faz parte da estrutura da Ouvidoria, mas colabora em várias etapas do processo de atendimento da ANAC. Ela é responsável por gerenciar a Central de Atendimento da ANAC, realizando treinamento e capacitação dos colaboradores; elabora, em conjunto com a Central de Atendimento e áreas técnicas especializadas, os roteiros de atendimento e as perguntas frequentes que ficam disponíveis no site; gerencia o sistema informatizado que a ANAC utiliza para fazer distribuição interna das manifestações para tratamento e analisa amostra das manifestações respondidas diretamente pelas áreas técnicas no aspecto de forma (apresentação/finalização, ortografia, formatação, formalidade/impessoalidade).

3.3.2. Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações (SEAMs)

Além de responder aos usuários diretamente no caso da primeira manifestação sobre um assunto ou à Ouvidoria em segunda instância, as áreas técnicas têm como incumbência a inserção e atualização de informações aos usuários, seja nos roteiros para a Central de Atendimento, perguntas frequentes e informações no site. Também aproveita as manifestações e pesquisas respondidas pelos usuários com vistas a ajustar e aprimorar procedimentos e serviços.

3.3.3. Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável pelas manifestações de usuários, seja o usuário acionando a ANAC por meio de demandas ou contribuindo por meio de pesquisas de satisfação. Para cumprir este papel, realiza a supervisão de todo o sistema de atendimento verificando prazos, qualidade das respostas, cumprimento dos papéis dos atores, etc.

Quanto ao cumprimento dos prazos, a Ouvidoria monitora diariamente os prazos internos das áreas técnicas, assim como os prazos de resposta aos usuários, realizando notificações às áreas de modo proativo sem necessidade de intervenção do usuário.

Em relação à qualidade das respostas, a Ouvidoria avalia mensalmente as respostas emitidas aos usuários. No que se refere às reclamações sobre serviços, sugestões, elogios, denúncias e demandas respondidas pelos **Backoffice** da Central de Atendimento, a Ouvidoria analisa a totalidade das respostas. Quanto às solicitações, a Ouvidoria analisa uma amostra das demandas. Todas as análises são repassadas às áreas técnicas responsáveis para ajustes necessários no atendimento e é elaborado painel de performance que fica disponível na internet e intranet da ANAC.

A Ouvidoria também é responsável pela aplicação de pesquisa de satisfação sobre o atendimento às manifestações e pesquisa de serviços. Sendo a Ouvidoria a supervisora do sistema, além dos monitoramentos especificados, elabora painéis para gestão e análise das áreas técnicas. São realizadas reuniões trimestrais entre Ouvidoria, GTGI e cada área técnica para discussão dos resultados e elaboração de Plano de Ação com base nos pontos observados. Nesse plano, são detalhados prazos para implementação e as medidas que serão adotadas, além dos responsáveis pela execução. A Ouvidoria acompanha e monitora os compromissos firmados.

3.4. RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES NA ANAC

3.4.1. Total de manifestações

No exercício de 2020, a ANAC realizou 63.266 atendimentos efetivos, incluindo os casos em que a Central de Atendimento responde de forma imediata ao cidadão, com base em roteiros e respostas padronizadas previamente estabelecidos pelas unidades competentes no assunto e aqueles em que a demanda tramita internamente pelas áreas técnicas especializadas para a elaboração da resposta.

Os atendimentos realizados diretamente pelos atendentes da Central de Atendimento, com base em roteiros, são registrados em sistema interno da ANAC, enquanto que as demandas encaminhadas para tratamento pelo **Backoffice** pelas áreas técnicas especializadas são registradas e respondidas no Fala.BR.

O gráfico 01 demonstra a distribuição dos atendimentos realizados, por mês, bem como a média por mês.



GRÁFICO 01: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS, NO ANO DE 2020

No mês de março, observa-se aumento significativo das demandas tendo em vista o início da pandemia e afetação das atividades de transporte aéreo e paralisação de alguns serviços prestados pela ANAC.

O acréscimo do quantitativo, a partir de setembro, se deve a solicitações de esclarecimentos sobre a retomada gradual dos serviços da ANAC, principalmente de exames teóricos, e ao repasse da aplicação de provas para instituição privada.

Outro aspecto a ser observado é o esforço dos atores que compõem o sistema de atendimento da ANAC para descontinuidade de canais de atendimento paralelos de atendimentos e centralização das manifestações no Fala.BR que pode ter contribuído para o aumento.

Todavia, há que se ressaltar que há prospecção de aumento de demandas, uma vez que as manifestações recebidas por mídias sociais tendem a ser discutidas e incorporadas no canal oficial para centralização de todas as informações em um único repositório.

3.4.2. Manifestações por canal de atendimento

O gráfico 02 demonstra, por mês, o quantitativo de registros cadastrados de acordo com a origem do atendimento.

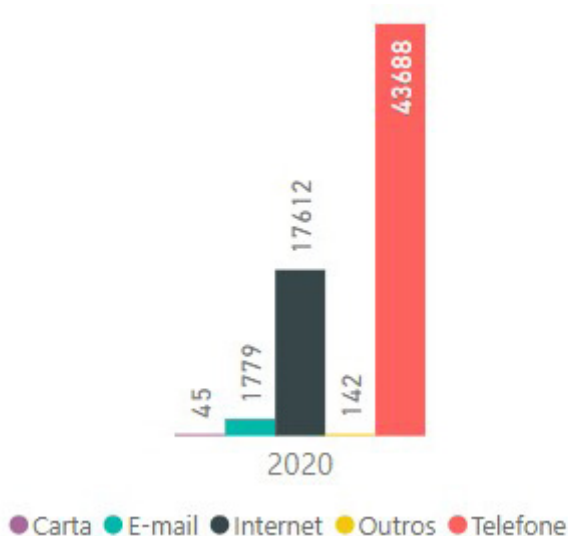


GRÁFICO 02: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, EM 2020, POR TIPO DE CANAL DE ENTRADA

Observa-se que o canal de entrada mais utilizado da ANAC foi o telefone, via Central de Atendimento, que representou quase 70% do total.

A segunda forma de registro mais escolhida foi a internet (Fala.BR). Nessa opção, é o usuário quem faz o registro diretamente.

Quando o usuário encaminha carta, e-mail ou procura outra forma de registro, a demanda também é registrada no Fala.BR para recebimento de protocolo e possibilidade de acompanhamento de resposta com controle de prazo.

3.4.3. Tratamento das manifestações por instância de atendimento da ANAC

O gráfico 03 demonstra, por mês, o quantitativo de manifestações tratados por instância de atendimento.

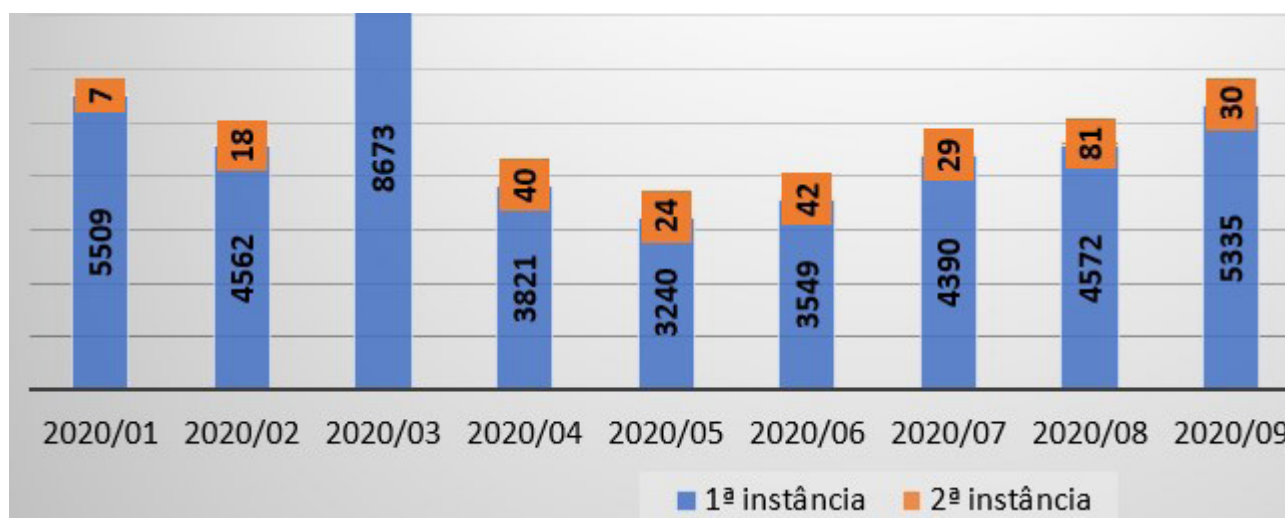


GRÁFICO 03: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES TRATADOS POR INSTÂNCIA DE ATENDIMENTO E POR MÊS, EM 2020

Reforça-se que mais de 99% do atendimento realizado atualmente na ANAC ocorre na 1ª instância, ou seja, pela Central de Atendimento e áreas técnicas especializadas. Esse arranjo institucional permite que os usuários tenham respostas mais específicas e em tempo hábil para que não haja perda do objeto.

Mesmo havendo a possibilidade de os usuários recorrerem à Ouvidoria, em 2ª instância, em caso de insatisfação da resposta anteriormente dada ou de prazo de resposta descumprido, nota-se que não há muita procura.

Em relação ao descumprimento de prazo, destaca-se que não houve relatos do tipo no ano de 2020, uma vez que a Ouvidoria tem atuado de forma sistemática no monitoramento dos prazos internos de todas as etapas para garantir ao usuário a resposta no menor prazo possível.

Em relação à qualidade das respostas, com base no monitoramento realizado, a Ouvidoria tem interagido de forma contínua com as áreas técnicas especializadas, bem como com a Gerência Técnica responsável pela Central de Atendimento para a manutenção do padrão de qualidade das respostas. Esse trabalho contribui para que a taxa de retorno de insatisfação do usuário mantenha-se baixa.

3.4.4. Manifestações concluídas diretamente pela Central de Atendimento

O gráfico 04 demonstra, por mês, o quantitativo de manifestações tratadas diretamente pela Central de Atendimento e as que foram internalizadas para tratamento interno na ANAC pelas áreas técnicas.

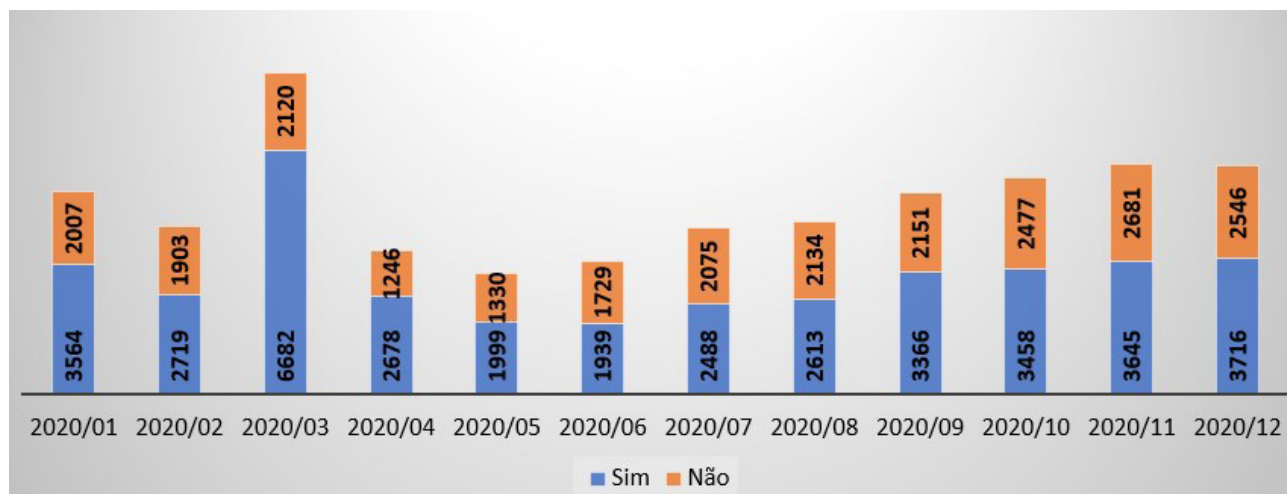


GRÁFICO 04: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS DIRETAMENTE PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO POR MÊS, EM 2020

A Central de Atendimento da ANAC é responsável, em média, por 60% das respostas diretas aos usuários.

O tempo médio de atendimento da Central de Atendimento, em 2020, foi de 3,3 minutos e os usuários avaliaram que 88,4% de suas dúvidas foram esclarecidas. Mais de 83% das pessoas atendidas avaliaram o atendimento como 4 e 5, sendo 5 a nota máxima, ou seja, totalmente satisfeito.

Para garantir a qualidade desse atendimento, existe uma parceria entre vários atores do sistema e a Ouvidoria, que, além de monitorar, supervisiona o cumprimento dos papéis de cada um dos membros do sistema de atendimento.

3.4.5. Manifestações por tipo

O gráfico 05 demonstra o quantitativo total de manifestações que foram internalizadas para tratamento interno na ANAC.

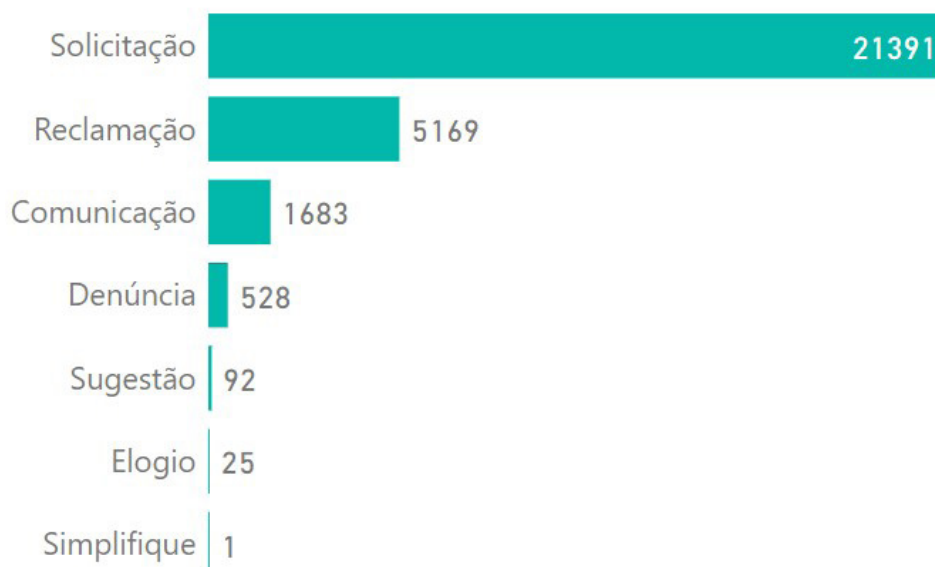


GRÁFICO 05: QUANTITATIVO DE DEMANDAS REGISTRADAS, EM 2020, POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações são classificadas primeiramente pelo usuário e são reclassificadas pelo responsável pela resposta na ANAC de acordo com a tipificação da Instrução Normativa nº 121, de 2018.

Cerca de 74% das demandas internalizadas, em 2020, foram solicitações. Anteriormente, este número era muito maior porque havia poucos roteiros qualificados para permitir que a Central de Atendimento respondesse imediatamente ao demandante. A redução da internalização de demandas facilitou a dedicação dos SEAMs ao processo de melhoria da qualidade e tempestividade das respostas, bem como da utilização dos insumos dos usuários para a melhoria de processos internos.

A reclamação é o segundo tipo mais demandado e inclui reclamações de passageiros, sobre serviços e contra regulados. No caso das reclamações sobre serviços, a Ouvidoria avalia a qualidade da totalidade das respostas, fornecendo *feedbacks* às áreas técnicas, em caso de não cumprimento de padrões de resposta pré-definidos.

As comunicações e denúncias são manifestações contra entes regulados pela ANAC ou contra agentes públicos.

Todos os tipos de manifestação de respostas aos usuários são avaliados pela Ouvidoria, mensalmente, por tipo de manifestação, tendo cada um dos tipos premissas de validação diferentes.

3.4.6. Denúncias contra agentes públicos

A Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, que dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, estabelece que é atribuição do Ouvidor "acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência". Nesse sentido, esclarece-se que, em 2020, foram gerados 34 processos de apuração com base em denúncias contra agentes públicos recepcionadas pelo sistema de atendimento da Agência. O gráfico abaixo apresenta o status atual das apurações pela Corregedoria.

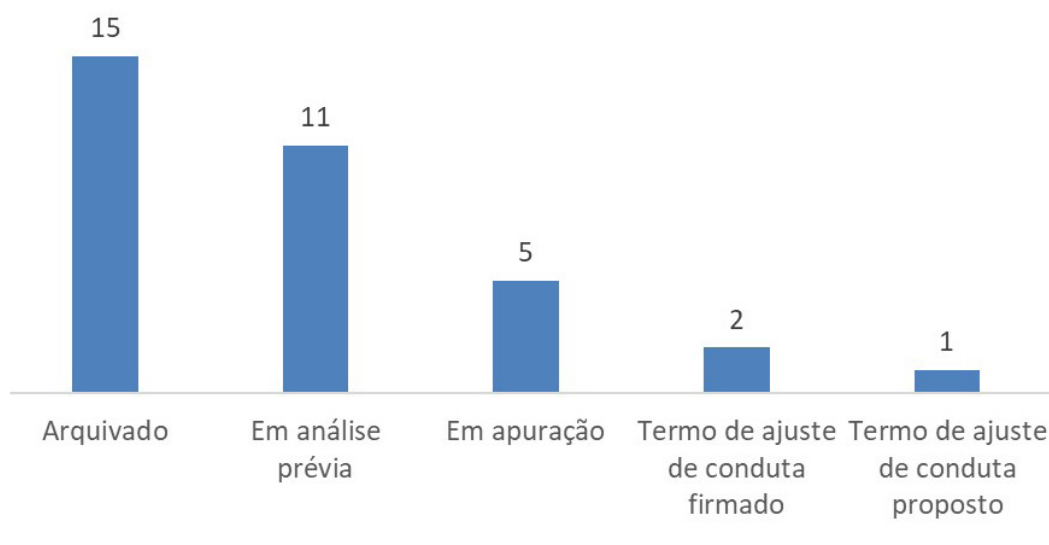


GRÁFICO 06: STATUS EM 31/12/2020 DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ORIGINADOS DE DENÚNCIAS CONTRA AGENTES PÚBLICOS RECEBIDAS NO ANO DE 2020

3.4.7. Tempo médio de resposta às manifestações

O gráfico 07 demonstra o tempo médio de resposta aos usuários das demandas que foram internalizadas para tratamento.

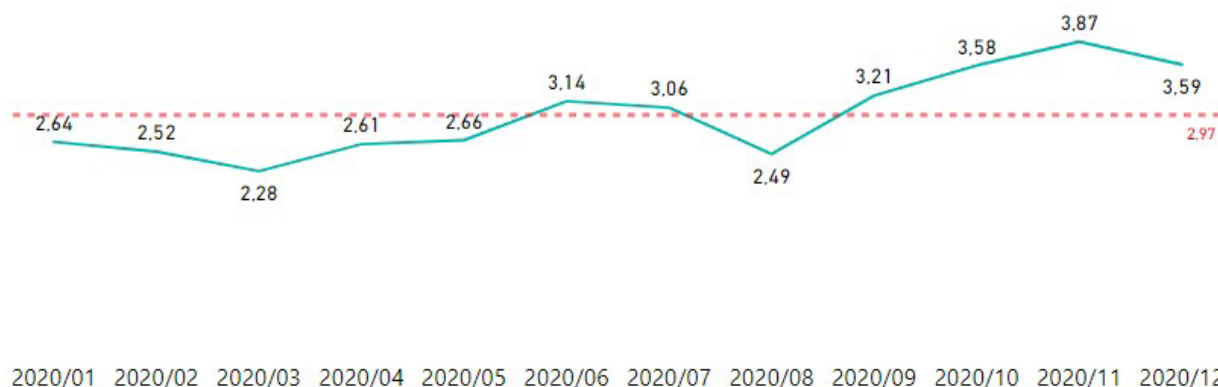


GRÁFICO 07: TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA MENSAL DAS DEMANDAS, EM 2020

O tempo médio de resposta da ANAC para os registros tratados internamente, no exercício de 2020, foi de 2,97 dias corridos. A variação mensal do tempo médio de resposta é demonstrada no gráfico.

A média mensal em 2020 demonstra o quanto o sistema de atendimento da ANAC está preparado para atendimento ao cidadão porque, mesmo num ano atípico de desaceleração das atividades por conta da pandemia, o atendimento ao usuário não foi preterido e quase se igualou à média do ano anterior.

Ressalta-se que o prazo legal de resposta ao usuário é de 30 dias, podendo haver prorrogação, contudo o prazo da ANAC tem alcançado níveis de excelência, mantendo-se o padrão de qualidade e conclusividade exigidos pelos órgãos de controle, no caso os estabelecidos pela Ouvidoria – Geral da União.

3.4.8. Análise dos pontos recorrentes

A tabela 01 demonstra os 15 assuntos mais demandados na ANAC que foram tratados internamente.

15 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Sistemas	2020	673	976	1040	4709
Habilitação	569	426	806	931	2732
Exames teóricos	281	68	426	1062	1837
CORONAVÍRUS	65	245	517	843	1670
Alteração do contrato de transporte aéreo pelo passageiro	352	297	342	563	1554
Alteração do contrato de transporte aéreo pela empresa aérea	183	298	488	581	1550
Centro de instrução	132	279	319	383	1113
Aviação Geral	151	272	323	250	996
Arrecadação	171	124	216	423	934
Check-in e embarque	119	86	181	268	654
Aeromodelismo/Drone	105	145	123	242	615
Reembolso	114	164	137	106	521
Registro de Aeronaves	93	61	115	177	446
Cadastro aeroportuário	70	97	117	78	362
Operações aéreas	115	104	55	54	328
Total	4540	3339	5141	7001	20021

TABELA 01: 15 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NAS MANIFESTAÇÕES, EM 2020

Quanto ao assunto “**Sistemas**”, 60% das demandas se referiram a solicitações e 39% foram reclamações.

A concentração de solicitações sobre esse assunto se deu da seguinte forma: alteração de dados cadastrais no SACI; recuperação de login e senha no SACI; dúvidas sobre o SEI; desbloqueio de SACI; dúvidas sobre a CIV digital; e alteração de dados cadastrais no SEI e SISANT.

Quanto às reclamações sobre sistemas, maior parte se referiram a: erros no acesso/cadastro SACI; erro no acesso/cadastro no SEI; incoerência dos dados do SISANT com a base da Receita Federal; erros no acesso/cadastro do SISANT; erro na criação de CANAC; erro na CHT digital; e não recebimento de confirmação de criação de CANAC.

Enfatiza-se que a Ouvidoria analisa e categoriza/detalha mensalmente todas as demandas de sistemas informatizados por ser este o maior motivador de demandas. Grande parte das demandas são solicitações em que se pode vislumbrar melhoria de sistemas ou até de procedimentos internos pelos SEAMs para diminuir a força de trabalho interna ou melhorar a experiência do usuário.

A Ouvidoria disponibiliza também um painel de monitoramento dessas demandas que tem por objetivo identificar se os erros apontados permanecem entre os períodos para que possa cobrar providências. Contudo, também se identifica que as solicitações frequentes podem ser indicativo de necessidade de implementação ou avanço tecnológico para melhorar a experiência e a necessidade do usuário, além de reduzir a carga de trabalho do pessoal envolvido nos trabalhos dos SEAMs.

Apesar de a Ouvidoria continuar com este trabalho, grande parte dos problemas que surgem são tratados naturalmente pelos SEAMs com apoio da equipe de TI da ANAC, uma vez que todo este processo que afeta diretamente ao usuário já foi alinhado entre as áreas envolvidas.

A tabela 02 mostra os 10 assuntos mais reclamados.

ASSUNTOS	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Sistemas	607	156	187	176	1126
Exames teóricos	62	4	175	698	939
CORONAVÍRUS		24	164	347	535
Habilitação	81	39	71	132	323
Qualidade da resposta à demanda 1ª instância	25	73	62	66	226
Outros	36	46	82	21	185
Aeromodelismo/Drone	6		1	33	40
Arrecadação	5	4	13	15	37
Centro de instrução	4	5	4	20	33
Cadastro aeroportuário	2	16	6	6	30
Total	828	367	765	1514	3474

TABELA 02: 10 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS, EM 2020

Tendo em vista que maior parte das demandas de usuários são solicitações e que este tipo de manifestação requer dedicação ao atendimento individualizado, melhoria do processo de comunicação com usuário e análise do que pode ser aprimorado em termos de processos para redução da força de trabalho e melhoria do serviço ao usuário.

Abaixo, seguem ponderações sobre os principais assuntos reclamados sobre serviços.

3.4.8.1. Exames teóricos

O ano de 2020 foi bem atípico para esse serviço. Até o terceiro trimestre de 2020, a ANAC realizava diretamente todos os exames teóricos. Com a pandemia, a aplicação presencial das provas teve que ser suspensa, levando-se certo tempo para a organização da retomada das atividades. Inicialmente, as regras para o agendamento dos exames teóricos não ficaram claras suficientemente aos usuários. Isso gerou insatisfação dos usuários em relação à prestação do serviço e às respostas emitidas.

No controle de qualidade das respostas, a Ouvidoria identificou as falhas e cientificou os gestores, deixando de forma enfática que o atendimento e a qualidade das respostas estavam insatisfatórios.

O gestor do serviço informou que a solução se daria em curto prazo com a contratação de entidade privada (Fundação Getúlio Vargas - FGV) para a aplicação das provas. Desse modo, a Ouvidoria acompanhou a implementação do novo processo e acredita que a solução reduza significativamente o quantitativo de reclamações.

3.4.8.2. Coronavírus

Esta classificação foi criada para aferir os impactos decorrentes da pandemia ocasionada pela COVID-19. Grande parte das demandas foi sobre exames teóricos e reclamações sobre prorrogação de habilitações, em face da impossibilidade de aplicação de exames práticos pela ANAC ou por meio de seus credenciados. No caso das prorrogações, as reclamações se concentram no desconhecimento dos usuários sobre as regras aplicadas pela ANAC para cada tipo de habilitação que eram saneadas com as respostas às demandas.

3.4.8.3. Habilitação

As reclamações sobre habilitação são, na maior parte, sobre a discordância de indeferimento de processos, a demora na análise dos processos e a não inclusão automática da validade de habilitação após o deferimento e conclusão do processo. Quanto ao indeferimento, o usuário é redirecionado ao meio adequado para interposição de recurso. O canal de atendimento só pode interferir se o prazo para análise do recurso tiver sido descumprido. As demandas sobre demora na análise do processo são quase 100% respondidas que ainda estão dentro do prazo de resposta de 30 ou 60 dias, dependendo do tipo de processo, uma vez que os gestores devem cumprir com os prazos firmados com o usuário. Caso o processo tenha extrapolado os prazos, o canal de atendimento age, solicitando a correção. Quanto as não inclusões de algumas habilitações de forma automática, este problema ainda ocorre e será tratado internamente pelos SEAMs para verificação do erro no sistema.

A tabela 03 demonstra os 10 sub assuntos mais reclamados sobre habilitações.

SUB ASSUNTOS	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Análise de processo de pilotos	27	16	31	58	132
CMA	11	4	13	21	49
Outros	18	9	6	16	49
CHT	13	3	8	10	34
Análise de processo de MMA	5	4	5	14	28
Requisitos para pilotos	5	2	5	9	21
Requisitos para comissário	1	1		2	4
Convalidação de licença estrangeira			2	1	3
Requisitos para MMA	1		1		2
CMA - ANDAMENTO DE PROCESSO				1	1
Total	81	39	71	132	323

TABELA 03: 10 SUB ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS SOBRE HABILITAÇÃO, EM 2020

3.4.8.4. Qualidade da resposta à demanda de 1ª instância

Quase 100% das demandas tratadas pela Ouvidoria, em 2ª instância, são categorizadas nesse assunto. A concentração das demandas, em 2020, sobre esse assunto foi sobre exames teóricos e reclamações de passageiros.

No caso dos exames teóricos, alunos procuraram a Ouvidoria para reclamar do problema que estava sendo acompanhado. Porém, como a situação afetava vários alunos, a Ouvidoria não poderia exigir somente a resolução das demandas individualmente e, por isso, trabalhou para uma solução coletiva, conforme comentado anteriormente.

Nas reclamações de passageiros, tem sido comum a não concordância com o fato de a ANAC não atuar no caso individual, uma vez que a solução entre empresa e consumidores deve ocorrer na plataforma consumidor.gov.br. Neste ponto, a Ouvidoria percebeu a ausência de um plano de comunicação eficiente para informar aos passageiros o atual papel da Agência na fiscalização das atividades de transporte aéreo.

3.4.8.5. Outros assuntos

Os demais assuntos trouxeram situações específicas de cada usuário e não tiveram destaque de problema recorrente que merecesse intervenção da Ouvidoria.

3.4.9. Providências adotadas pela Administração

A Ouvidoria deve estimular internamente que as manifestações de usuários de forma proativa (pesquisas realizadas pela Ouvidoria) e as reativas (demandas encaminhadas usuários) sejam aproveitadas para melhoria dos serviços e do próprio serviço de atendimento por toda a ANAC. Nesse sentido, a Ouvidoria passou a analisar e disponibilizar as observações das avaliações mensalmente, em painel interativo de **Business Intelligence**, aos SEAMs, assim como os resultados e os comentários dos usuários da pesquisa de atendimento. Já os resultados da pesquisa de serviços, assim como os comentários, são disponibilizados trimestralmente.

Grande parte das observações e apontamentos da Ouvidoria já constam desses painéis, contudo, os SEAMs também tiveram que fazer avaliações próprias principalmente em relação aos resultados das pesquisas para identificação de oportunidades de melhorias.

Todos os achados do SEAM, assim como os apontamentos da Ouvidoria e da GTGI, tiveram que ser incluídos nesse plano de ação. Nele são elencados: o problema/opportunidade, plano de ação para enfrentamento do achado e um prazo de compromisso. Tais documentos foram apresentados à Ouvidoria em reunião trimestral. Caso a Ouvidoria entendesse que algum ponto não foi abordado, ela poderia solicitar a inclusão no plano e aguardar a devolutiva do plano com as inserções necessárias.

Nesse plano, são incorporadas ações específicas sobre cada achado, ficando a Ouvidoria responsável pelo seu monitoramento.

Na tabela abaixo, são apresentadas algumas ações adotadas que demonstram o aproveitamento das contribuições dos usuários pela Ouvidoria em conjunto com as áreas técnicas:

Problema/opportunidade	Ação	Resultado
Informações insuficientes do comprovante do nada consta de débitos de dívida corrente e ativa na ANAC levaram vários usuários a registrar demandas para obterem informações.	Ouvidoria relatou à área financeira os motivos das demandas e dos acréscimos que poderiam ser feitos para facilitação ao usuário. Foram feitas reuniões para consenso dos campos a serem incluídos.	O novo template do nada consta contemplará os números dos processos do SIGEC e SEI quando a certidão for positiva, além de informações como os usuários podem consultar estes processos sendo eles restritos ou ostensivos. Além disso, na mesma página, haverá informações sobre como regularizar débitos inscritos em dívida corrente e dívida ativa.
Demora na restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC	Ouvidoria alertou sobre a necessidade de o gestor definir prazo máximo para análise dos processos de restituição.	A área técnica definiu prazo máximo de 60 dias para análise deste tipo de processo e incluiu como meta setorial a conclusão de 95% dos processos de restituição no prazo de 45 dias. Além disso, este prazo será informado ao usuário em todas as formas de comunicação (portal gov.br, Central de atendimento da ANAC e FAQ).
Reclamações e dúvidas sobre o sistema SEI quanto ao peticionamento eletrônico na Agência	Ouvidoria alertou o gestor do sistema sobre a necessidade de melhoria do processo de comunicação com usuário	O processo de comunicação foi ajustado com a inclusão dos questionamentos frequentes no FAQ da ANAC.
Grande volume de demandas de passageiros envolvendo agências de viagens. A Ouvidoria identificou que não estava claro ao passageiro a quem ele deveria recorrer, se à ANAC, ao Ministério do Turismo (MTUR) ou à plataforma consumidor.gov.br.	A Ouvidoria elaborou relatório específico para a área técnica e gerência que administra a Central de Atendimento. Houve reunião de debate previamente entre as áreas citadas e a Ouvidoria e, posteriormente, com o Ministério do Turismo.	Foi definido que as demandas envolvendo agências de viagens deverão ser encaminhadas, já na origem, à Ouvidoria do Ministério do Turismo em razão da competência daquele órgão sobre os respectivos fornecedores de serviços turísticos. Os roteiros da ANAC foram ajustados para fornecimento adequado de informação ao passageiro.
Demandas frequentes sobre conversão da MP 925/2020 na Lei 14.034/2020, que trata sobre medidas emergenciais para aviação em virtude da pandemia; modificação no limite de indenização envolvendo bagagens; inexistência de FAQ; várias dúvidas relacionadas aos impactos da pandemia no setor aéreo e especificidades dos usuários envolvendo o coronavírus; exigência de requisitos específicos (Exame da Covid-19 e Declaração do Viajante) para entrada de brasileiros e estrangeiros no Brasil; e exigência de exame da Covid-19 para embarques em voos domésticos.	Ouvidoria identificou no processo de monitoramento de qualidade a necessidade de atualização de informações no FAQ e roteiros imprescindíveis para a resposta adequada ao passageiro.	O processo de comunicação foi ajustado com a inclusão dos roteiros e FAQs, conforme orientação da Ouvidoria.
Reclamações generalizadas sobre exames teóricos (inscrição manual, prazo para agendamento, atendimento pouco cortês, infraestrutura das salas)	A ANAC contratou serviços contínuos de gestão do sistema de aferição de conhecimentos teóricos, incluindo inscrição, agendamento, aplicação e avaliação eletrônica de exames teóricos de certificação dos recursos humanos para a aviação civil brasileira. Todos os exames serão aplicados pela instituição FGV	Os exames começaram a ser aplicados em 19/10/2020 e as reclamações começaram a diminuir. O processo de comunicação com os usuários está sendo ajustado gradativamente à medida que as demandas se tornam frequentes. Mensalmente a Ouvidoria também sinaliza a necessidade de melhorias no processo de monitoramento qualitativo.
Existência de vários canais paralelos com os usuários por meio de e-mail que não permitiam a emissão de protocolo, o controle de prazos e o acompanhamento da resposta.	Extinção gradativa dos canais paralelos e centralização do atendimento no canal oficial Fala.BR.	Os usuários passaram a acreditar no canal. Atualmente é possível saber o tipo de demanda requerida e/ou reclamada pelos usuários. A Ouvidoria pode supervisionar o processo de atendimento e propor providências à Administração quando verificar potencial de melhoria do serviço ou necessidade de aprimoramento do processo de comunicação.

TABELA 04: PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS PELOS SEAMS, EM 2020

3.5. MONITORAMENTO DA QUALIDADE DAS RESPOSTAS AOS USUÁRIOS

Para que a ANAC consiga manter tempo de resposta baixo e qualidade de resposta satisfatória, deve dispor de estrutura de monitoramento de qualidade de modo periódico e sistemático.

Na ANAC, o monitoramento da qualidade é dividido em duas etapas: análise de forma e de conteúdo.

O monitoramento de forma é realizado pela GTGI, mensalmente, e a avaliação leva em consideração os critérios relativos à utilização de padrões de saudação inicial e fecho da resposta; aplicação de formatação uniforme; emprego de linguagem cidadã, formal e impessoal; além da utilização correta dos aspectos gramaticais da língua portuguesa. Essa gerência apresenta o resultado do monitoramento mensalmente em painel do Power BI em link disponibilizado aos SEAMs com os devidos percentuais de acertos/erros e as devidas observações sobre os erros.

A análise sobre a qualidade das respostas feita pela Ouvidoria, mensalmente, engloba duas funções: cumprimento de alguns papéis dos atores do sistema e verificação de requisitos pré-definidos quanto à conclusividade, processo de comunicação com os usuários e processos de compromisso. Os resultados desse trabalho também são divulgados aos SEAMs, GTGI e a todos os gestores na intranet e internet da ANAC.

No que se refere ao cumprimento de papéis, a Ouvidoria verifica se a Central de Atendimento está utilizando os roteiros dos SEAMs, se a Central está fazendo o direcionamento às instâncias de atendimento de forma correta, se os **Backoffices** da Central estão concluindo de forma adequada, se a GTGI está realizando ação sobre os apontamentos da Ouvidoria de forma a reduzir possíveis erros, se os SEAMs estão alimentando roteiros, FAQs e site da ANAC com informações frequentes e úteis aos usuários e se estão firmando prazos para todo processo ou ação da ANAC que requeira análise.

Quanto à análise de qualidade das respostas, a Ouvidoria tem analisado a totalidade das demandas concluídas pelos **Backoffices** da Central de Atendimento, reclamações sobre serviços, denúncias contra regulados e contra agentes públicos, elogios e sugestões. Quanto às solicitações, é feita avaliação de forma censitária, ou seja, a avaliação ocorre mediante metodologia específica e seleção de amostra do total das manifestações respondidas por SEAM, com exceção dos casos em que houver menos de 50 (cinquenta) respostas às manifestações quando estas serão analisadas em sua totalidade.

As análises são feitas por cada tipo de manifestação com base em critérios que são de conhecimento de todos os atores do sistema. Os elementos de verificação seguem as orientações normativas da Ouvidoria-Geral da União e há outros critérios para um bom atendimento.

3.5.1. Resultados das análises de forma das respostas

O gráfico 8 demonstra o percentual total de acertos dos SEAMs nos critérios de forma, em 2020.

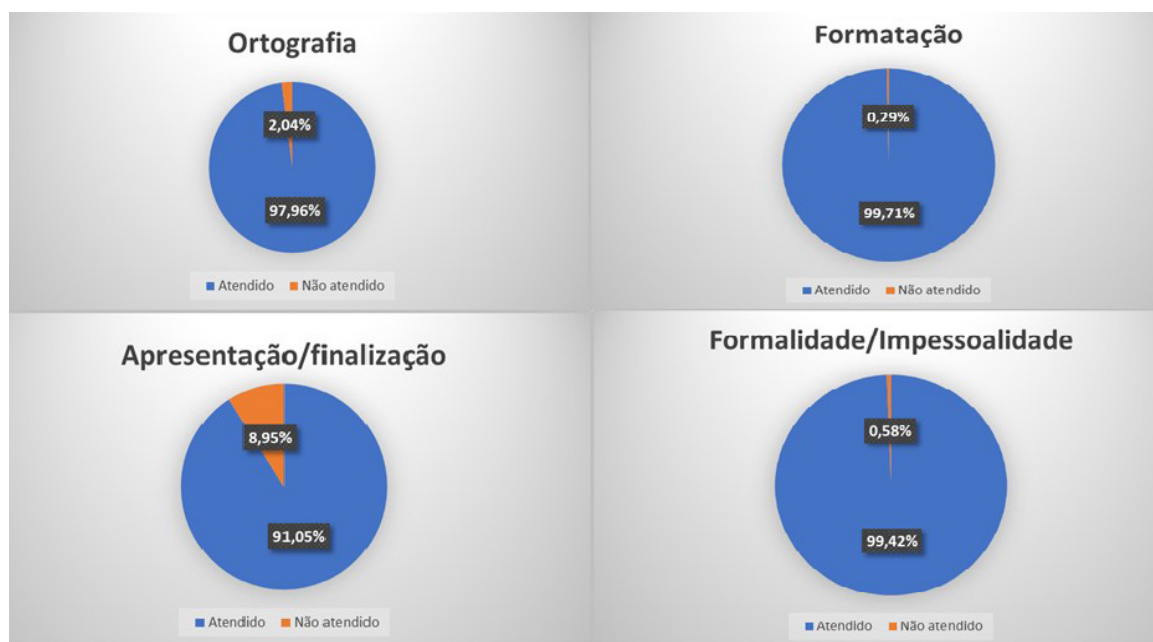


GRÁFICO 08: ATENDIMENTO AO CRITÉRIO DE FORMA DAS RESPOSTAS, EM 2020

O gráfico 08 demonstra o percentual total de avaliação satisfatória de todos os SEAMs, contudo, cada um deles verifica sua performance mensalmente.

Ressalta-se que há necessidade contínua do processo de avaliação, tendo em vista a mudança dos responsáveis pelas respostas em alguns momentos.

Os gráficos 09 a 12 demonstram o percentual total de acertos dos SEAMs por quesito avaliado de forma em 2020.



GRÁFICOS 09 A 12: ATENDIMENTO DOS CRITÉRIOS DE ORTOGRAFIA, FORMATAÇÃO, APRESENTAÇÃO/FINALIZAÇÃO E FORMATAÇÃO/IMPEÇOALIDADE, EM 2020

Verifica-se que o item "Apresentação/Finalização" foi o que mais afetou a média geral. Este item compreende o endereçamento, fecho e identificação do signatário na resposta. Todos estes itens possuem um padrão ANAC. Caso se destoe, o item fica como não atendido.

3.5.2. Resultados das análises de conteúdo das respostas

3.5.2.1. Quantitativo Geral de respostas conclusivas

O gráfico 13 demonstra o quantitativo de respostas que foram ou não conclusivas.

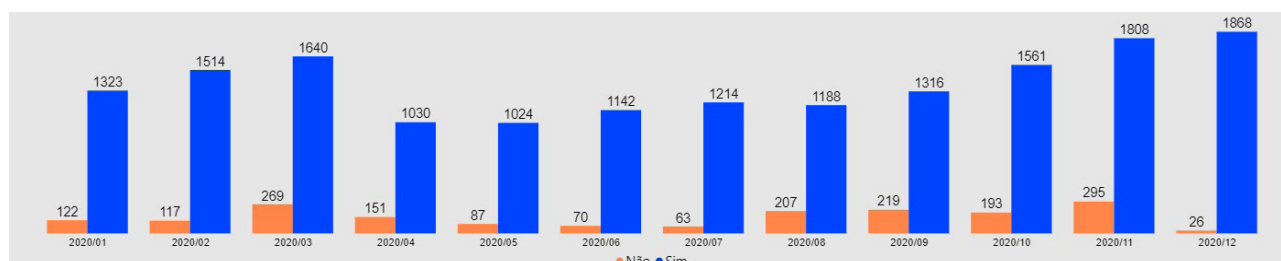


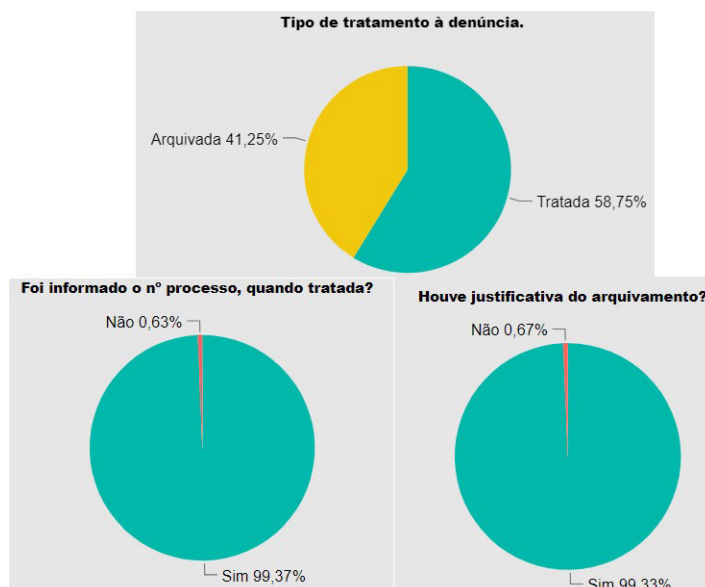
GRÁFICO 13: QUANTITATIVO DE RESPOSTAS CONCLUSIVAS E NÃO CONCLUSIVAS, EM 2020

No exercício de 2020, a Ouvidoria monitorou um universo de 18.451 manifestações concluídas pelo **Backoffice** da Central de Atendimento e SEAMs.

Neste período, o total de conclusividade foi de 90%, valor inferior ao do ano de 2019 que foi de 98%. Como comentado no tópico 3, as respostas fornecidas sobre exames teóricos foram consideradas não conclusivas em sua maioria, além de ser um ano atípico por conta da pandemia. Com a incorporação da aplicação de exames teóricos pela FGV, nota-se uma melhoria do padrão de resposta já em dezembro de 2020.

3.5.2.2. Aspectos analisados nas respostas às denúncias contra regulados

Os gráficos 14 a 16 mostram o percentual de assertividade em relação aos itens avaliados pela Ouvidoria no processo de resposta às denúncias contra regulados.



GRÁFICOS 14 A 16: PERCENTUAL DE ASSERTIVIDADE EM RELAÇÃO AOS ITENS AVALIADOS PELA OUVIDORIA SOBRE O TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS, 2020

No ano de 2020, a Ouvidoria avaliou 1089 respostas de denúncias contra regulados. Desse total, 58,75% foram tratadas (a área entendeu que tinha elementos para apuração) e 41,25% foram arquivadas (não competência da ANAC ou não existência de elementos suficientes para apuração).

Quando a demanda é tratada, a resposta precisa informar ao denunciante o número do processo de apuração. Nesse caso, 99,37% foi feito de acordo com o padrão. Por outro lado, quando a demanda é arquivada, a área deve informar o porquê, ou seja, qual seria o ente competente para apuração ou quais seriam os elementos necessários a apuração. Nesse último caso, 99,33% foi feito em conformidade com o procedimento estabelecido.

3.5.2.3. Aspectos analisados nas respostas às sugestões

Os gráficos 17 e 18 mostram o total de sugestões distribuídas por tipo de resposta fornecida e sobre o que se referia a demanda.



GRÁFICOS 17 E 18: TOTAL DE SUGESTÕES DISTRIBUÍDAS POR TIPO DE RESPOSTA FORNECIDA E SOBRE O QUE SE REFERIA A DEMANDA, EM 2020

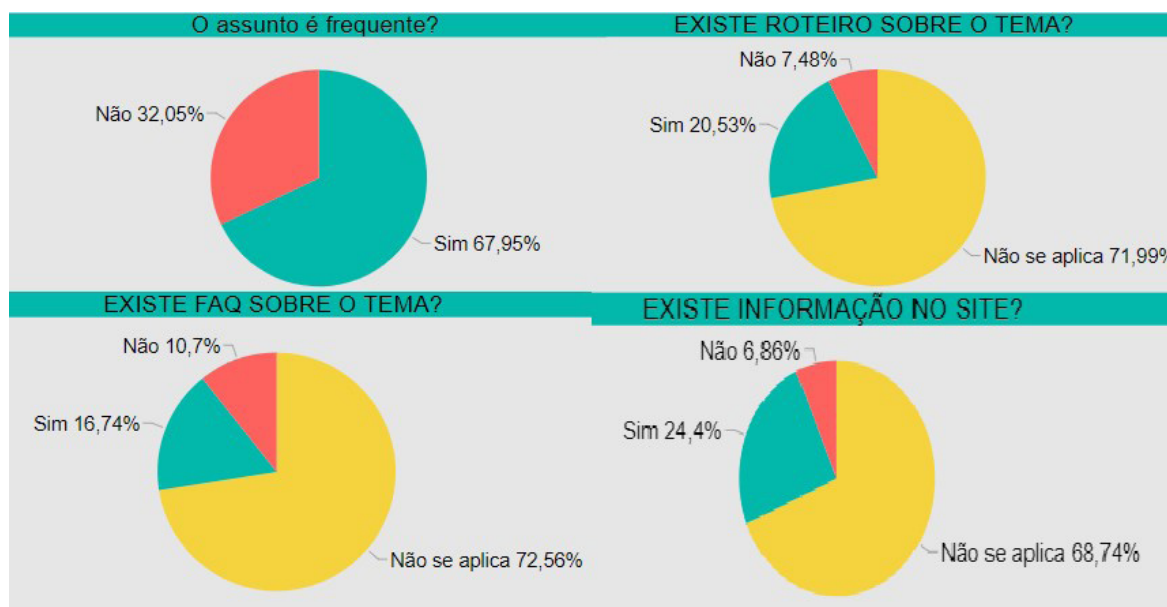
As sugestões recepcionadas pela ANAC no canal Fala.Br são tratadas pelos SEAMs e estes podem, de acordo Cartilha de atendimento, responder aos usuários de várias formas.

As sugestões analisadas pelo gestor de serviço são aquelas que trazem a análise de mérito e as justificativas para implementação ou não da sugestão de imediato ou no futuro. Já as enviadas para análise da área, são as que precisam de análise mais cautelosa. Nas sugestões de normas em que houve alteração normativa ou consulta/audiência pública recente há resposta com as informações que consubstanciaram as decisões. Tratamento inadequado é quando a ouvidoria avaliou que a resposta foi inadequada.

Nota-se que maior parte das sugestões foram sobre serviço e norma. Tendo em vista, o quantitativo de serviços e normas de aviação civil, ainda se nota uma participação tímida da sociedade. Pensando nisso, o governo federal criou várias iniciativas para participação social como o Simplifique! e Conselhos de usuários de serviços públicos.

3.5.2.4. Análise do processo de comunicação com os usuários

Os gráficos 19 a 22 mostram a verificação feita pela Ouvidoria do processo de comunicação por quesito.



GRÁFICOS 19 A 22: AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO, EM 2020

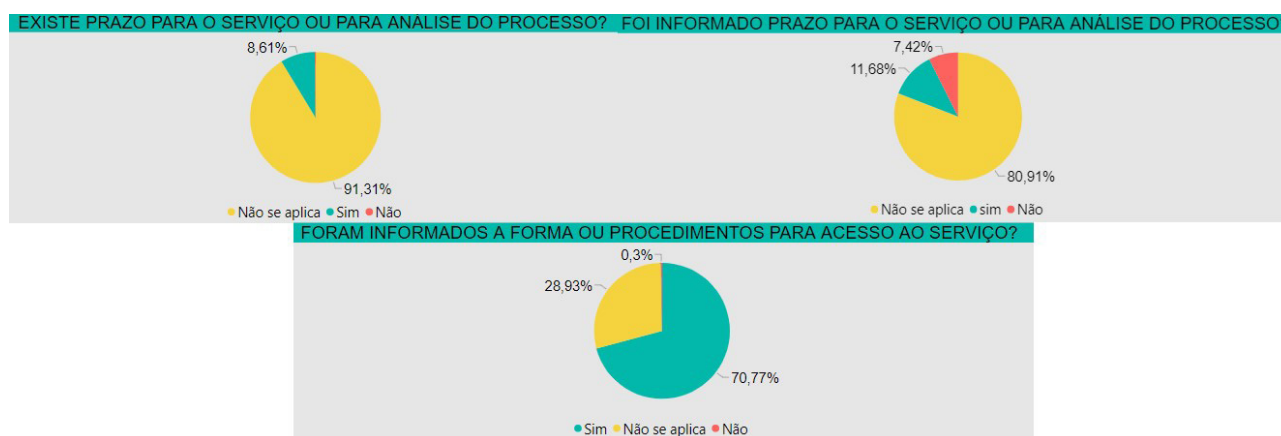
Tendo em vista que o usuário pode buscar informações na Central de Atendimento via 163, FAQ no portal da ANAC e ainda informações em páginas específicas do portal, a Ouvidoria, como supervisora do sistema, verifica se os SEAMs estão validando respostas para que o usuário possa ter o maior quantitativo de informações úteis e atualizadas independentemente do meio que ele quiser obter a informação.

Essa verificação ocorre sobre Solicitações e Reclamações sobre Serviços somente. O item "não se aplica" é quando a demanda traz um assunto específico e individual o qual não caberia processo de informação aos demais usuários. Nota-se que, pelos percentuais, como grande parte das solicitações são resolvidas na Central de Atendimento, as demandas que são internalizadas têm sido cada vez mais específicas e não frequentes.

Esse processo visa estimular os SEAMs a validarem informações, mas, se eles entenderem que a demanda não é frequente, podem não validar. A Ouvidoria elabora tabela com as demandas que entende que deva ter novas informações e disponibiliza junto com os dados acima aos SEAMs, mensalmente.

3.5.2.5. Análise do processo de compromisso com os usuários

Os gráficos 23 a 25 mostram a verificação feita pela Ouvidoria do processo de compromisso com o usuário por quesito.



GRÁFICOS 23 A 25: AVALIAÇÃO DO COMPROMISSO COM O USUÁRIO, EM 2020

A verificação dos itens acima ocorre somente sobre Solicitações e Reclamações sobre Serviços.

Tendo em vista os direitos dos usuários elencados no art. 5º da Lei nº 13.460/2017 e de aplicação análoga do direito à informação ao usuário mesmo anterior à prestação do serviço, a Ouvidoria estimula os SEAMs a pactuarem internamente prazos para todo tipo de ação ou processo que sofrerá análise da ANAC, mesmo para aquelas ações que não são consideradas serviços na forma do portal do governo.

O gráfico 23 verifica se o serviço elencado na demanda possui prazo de compromisso institucionalizado. Caso não haja e, sendo necessário, a Ouvidoria informa ao SEAM para que solicite a pactuação junto ao gestor do serviço.

O gráfico 24 apresenta se seria necessário informar prazo ao usuário e se este foi ou não informado. Como nos demais gráficos, o serviço de exames teóricos afetou a estatística porque a Ouvidoria sempre aponta que todo prazo deve constar da resposta.

Outro quesito avaliado pela Ouvidoria é se o usuário foi informado da forma de acesso ao serviço ou sobre os procedimentos que deveriam por ele ser adotados. Este aspecto faz com que a resposta seja completa, indo além do perguntado. Mesmo que o usuário somente pergunte, por exemplo, quais os requisitos para se tornar um determinado profissional, a Ouvidoria orienta a informar onde ele acessa aquela informação e de que modo ele poderia solicitar aquele serviço.

3.5.2.6. Análise das ações dos **Backoffices** da Central de Atendimento

Tendo em vista que o **Backoffice** contratado pela Central de Atendimento é responsável pela triagem das (reclamações, elogios, sugestões e solicitações) para envio às áreas competentes, a Ouvidoria verifica se o envio foi feito à instância correta. Por outro lado, como ele também é autorizado a responder diretamente ao usuário com base em respostas padronizadas validadas pelos SEAMs, a Ouvidoria verifica se quando ele respondeu, o fez de forma correta e, quando enviou as áreas, se poderia ter respondido diretamente.

O gráfico 26 demonstra se havia roteiro disponível ao **Backoffice** para resposta direta ao usuário quando ele encaminhou as demandas para tratamento interno.



GRÁFICO 26: DISPONIBILIDADE DE ROTEIROS

A Ouvidoria entendeu que 7,03% das demandas poderiam ter sido respondidas de imediato ao usuário. Nesse caso, a Ouvidoria elabora comunicação mensal à GTGI com sugestões dos roteiros que poderiam ter sido utilizados para que a coordenação da Central esteja ciente e vá aprimorando o processo.

No gráfico 27, a Ouvidoria avalia, de modo amostral, se o **Backoffice** enviou a demanda à instância correta, ou seja, se a Ouvidoria recebeu a demanda de descontentamento com resposta anteriormente produzida, seja pelos atendentes, **Backoffices** ou SEAMs.



GRÁFICO 27: DIRECIONAMENTO PARA A INSTÂNCIA DEVIDA

Em 2020, o quantitativo de demandas de 2ª instância não enviadas à Ouvidoria pelo **Backoffice** foi de 25 registros. O percentual de erro aparenta ser baixo em relação à amostra analisada, contudo todas as demandas tratadas pelos SEAMs ou Central de Atendimento devem ser direcionadas à Ouvidoria. Nesse caso, a Ouvidoria reporta os erros de triagem mensalmente à Gerência responsável pela coordenação da Central de Atendimento.

O gráfico 28 demonstra a conclusividade das manifestações respondidas pelos **Backoffices** por mês.

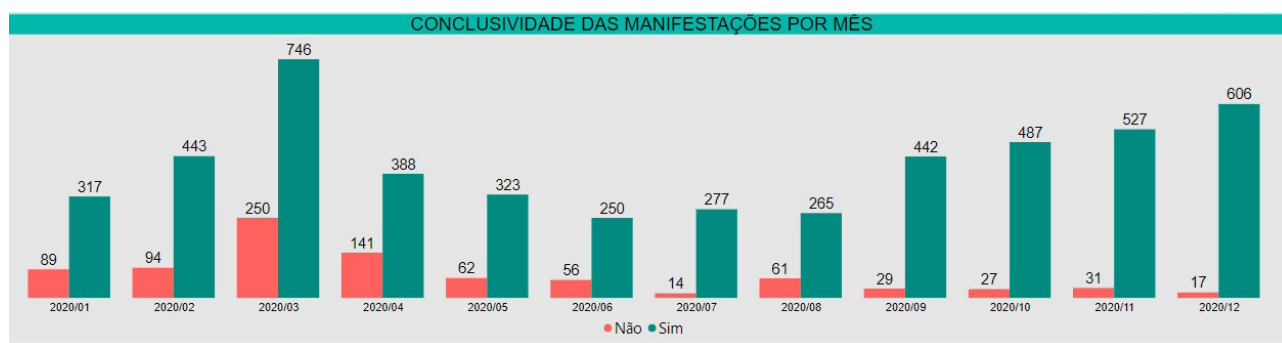


GRÁFICO 28: AVALIAÇÃO DA CONCLUSIVIDADE DAS RESPOSTAS EMITIDAS PELO BACKOFFICE

No primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria percebeu que, pela diversidade de roteiros de normas aos passageiros e concentração de demandas sobre estes temas, que os **Backoffices** não estavam sabendo adequadamente qual roteiro utilizar, principalmente, quando a demanda incluía passagens compradas via agência de turismo ou com programas de fidelidade. Notando-se isso, a Ouvidoria promoveu reunião com a GTGI e SEAM específico, onde foram dirimidas todas as dúvidas. A coordenação passou a orientação e os percentuais de erros se encontram novamente dentro de percentuais aceitáveis.

3.6. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO E SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANAC

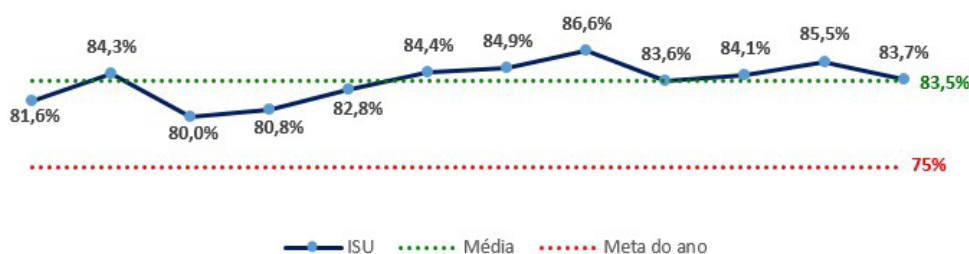
No âmbito do sistema de atendimento, a ANAC aplicou dois tipos de pesquisas de satisfação. O primeiro, previsto contratualmente, foi realizado ao final de cada atendimento telefônico diretamente pela empresa contratada para prestar o serviço de atendimento da Central de Atendimento da Agência. Nessa pesquisa, os usuários foram instados a avaliar a qualidade do atendimento prestado, bem como indicar sua satisfação sobre o atendimento recebido e se a dúvida foi esclarecida. A meta prevista contratualmente para a satisfação do usuário, para 2020, era de 75%.

A segunda pesquisa, aplicada por e-mail pela Ouvidoria, visou avaliar o atendimento prestado pelas áreas técnicas da ANAC sobre as manifestações dos usuários que não foram respondidas pela Central de Atendimento, ou seja, que necessitaram de uma resposta específica por parte da Agência. Essa pesquisa foi aplicada mensalmente, tomando como base as manifestações respondidas no mês anterior. Nos casos em que um usuário registrou mais de uma manifestação em determinado mês, optou-se por aplicar a pesquisa em apenas uma manifestação, selecionada de forma aleatória. O modelo utilizado para mensurar o grau de satisfação dos participantes é a escala de verificação de *Likert*, na qual os respondentes se posicionam de acordo com uma medida de concordância atribuída a cada item, sendo a nota 1 como "muito insatisfeito", enquanto a nota 5 representa "muito satisfeito". Os quesitos incluem o tempo de espera pela resposta, o atendimento às expectativas e qualidade da resposta. Em 2020, a amostra pesquisada foi de 16.393, sendo a taxa de retorno de, aproximadamente, 29,4% (4.820).

Fora do sistema de atendimento, a Ouvidoria também aplicou pesquisa, com vista a avaliar a satisfação dos usuários sobre os serviços prestados pela Agência. Essa pesquisa foi aplicada por e-mail, trimestralmente, e os quesitos objetivaram avaliar a facilidade para localização do serviço no site, a disponibilidade das informações para solicitação do serviço, a facilidade para solicitação do serviço, o tempo para conclusão do serviço, a qualidade do serviço prestado, a cortesia e profissionalismo do servidor ao prestar o serviço, bem como o nível geral de satisfação com a prestação do serviço. Da mesma forma que na pesquisa de atendimento das manifestações, a pesquisa utiliza 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". A amostra pesquisada foi de 26.758, sendo a taxa de retorno de, aproximadamente, 11,4% (3.049).

3.6.1. Resultados da pesquisa da central de atendimento

A média anual da avaliação dos usuários sobre o atendimento prestado pela Central de Atendimento, para 2020, ficou 8,5 pontos percentuais acima da meta estabelecida. Além disso, em todos os meses, as médias também ficaram acima de meta, conforme pode ser observado no gráfico abaixo:



2020/01 2020/02 2020/03 2020/04 2020/05 2020/06 2020/07 2020/08 2020/09 2020/10 2020/11 2020/12

GRÁFICO 29: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ISU, POR MÊS, EM 2020

Quanto à qualidade do atendimento prestado, 83,5% dos usuários pesquisados avaliaram o atendimento com notas 4 (14,7%) ou 5 (68,8%), o que pode indicar que a qualidade do atendimento foi satisfatória ou muito satisfatória. Por outro lado, 9,3% dos avaliadores atribuíram notas 1 (6,4%) e 2 (2,9%), sinalizando que ainda há margem para melhoria do atendimento prestado aos usuários que buscam a Central de Atendimento da Agência.

Por fim, 88,35% dos usuários participantes da pesquisa informaram que tiveram suas dúvidas esclarecidas, restando 11,35% que sinalizaram como não esclarecidas.

3.6.2. Resultados da pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado às manifestações

Conforme pode ser observado no gráfico abaixo, quando comparado os anos de 2019 e 2020, houve uma melhora na avaliação dos usuários sobre todos os quesitos pesquisados. Esses resultados espelham o trabalho que vem sendo realizado pelas áreas responsáveis pelo tratamento das manifestações na Agência, tais como os SEAMs, a GTGI e a Ouvidoria.

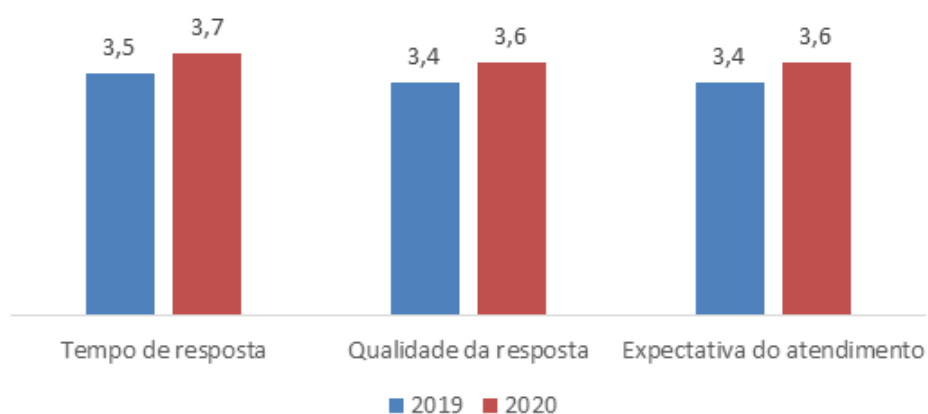


GRÁFICO 30: COMPARATIVO DAS NOTAS MÉDIAS DE 2019 E 2020 DOS QUESITOS AVALIADOS NA PESQUISA

A distribuição percentual das notas obtidas, no ano de 2020, demonstra um percentual maior de notas 4 e 5 nos quesitos tempo (68,3%), qualidade (63,1%) e expectativa (63,6%), quando comparado com as notas 1 e 2, que são 17,5%, 24,5% e 25,9%, respectivamente. Apesar da melhora observada no gráfico anterior e da diferença observada, considera-se que os percentuais de notas 1 e 2 ainda são elevados

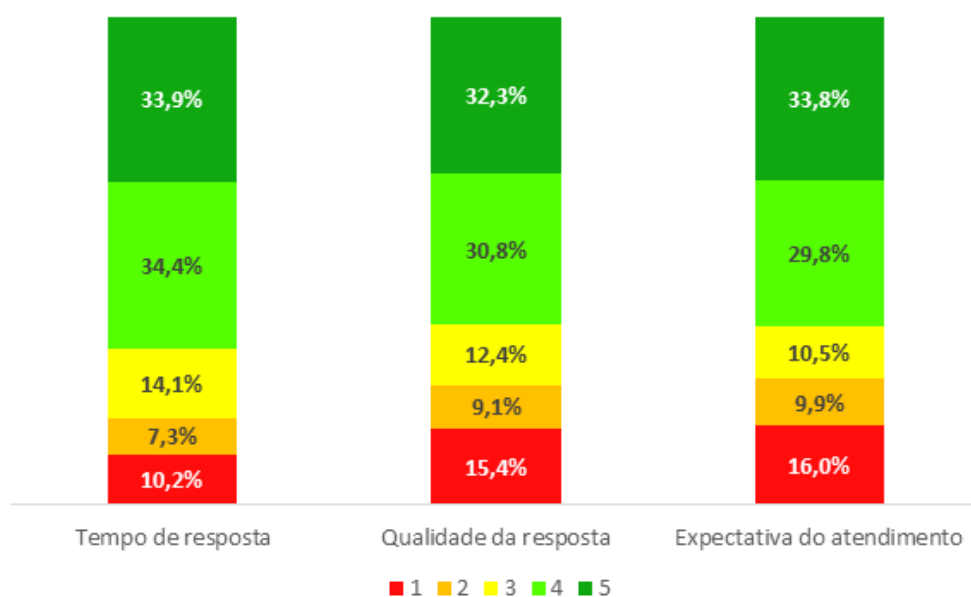


GRÁFICO 31: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DAS NOTAS POR QUESITO AVALIADO NA PESQUISA, EM 2020

Nesse mesmo período, de acordo com o painel "Resolveu?" (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), a ANAC foi o 4º órgão público federal como maior quantitativo de manifestações recepcionadas, sendo o 11º no ranking de tempo médio de resposta. Por outro lado, quando comparado os dez órgãos mais demandados, a Agência ficou em primeiro lugar em tempo médio, com 3,02 dias corridos, cabendo ainda destacar que o prazo legal para resposta às manifestações é de 30 dias, prorrogáveis por mais trinta. Contudo, em que pese o tempo médio de resposta da Agência, 17,5% dos participantes da pesquisa atribuíram notas 1 e 2 para o tempo de resposta de sua manifestação. Sobre isso, a Ouvidoria tem aprofundado o estudo com vista a identificar as causas dessa insatisfação.

Em relação ao segundo quesito, no qual 24,5% dos participantes avaliaram a qualidade das respostas com notas 1 e 2, umas das atividades que a Ouvidoria tem realizado é a análise da conclusividade das respostas, conforme descrito no subitem 3.5.2.1 deste relatório. Nessa análise, a Ouvidoria considerou que 90% das manifestações respondidas pelos SEAMs foram conclusivas. Além disso, tanto as análises feitas pela Ouvidoria, quanto os comentários dos usuários nas pesquisas são analisados pelas áreas responsáveis pelas respostas, com vista ao aperfeiçoamento de processos ou de procedimentos, o que tem gerado resultados satisfatórios, observados com a melhoria da avaliação dos usuários respondentes.

Quanto ao perfil dos usuários participantes da pesquisa, a tabela abaixo apresenta, para 2020, as notas médias obtidas, por tipo de usuário e quesitos avaliados.

Perfil	Tempo de resposta	Qualidade da resposta	Expectativa do atendimento
Aluno Escola Aviação Civil	3,9	3,9	3,9
Comissário	4,0	4,0	4,0
Empresa Aérea	3,9	3,9	3,8
Mecânico	4,0	4,0	4,0
Operador de Aeronave	3,8	3,8	3,7
Passageiro	3,2	2,9	2,7
Piloto	3,8	3,7	3,7
Outros	3,8	3,6	3,6

TABELA 05: NOTAS MÉDIAS POR PERFIL DE USUÁRIO E QUESITOS PESQUISADOS, EM 2020

3.6.3. Resultados da pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados pela Agência

Em relação à pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados pela ANAC, o gráfico abaixo apresenta o comparativo das notas médias obtidas nos anos de 2019 e 2020. Pelo que pode ser observado, houve apenas uma pequena alta nos quesitos disponibilidade de informações para solicitação do serviço e, também, para a cortesia dos servidores durante a prestação desse serviço, ficando todos os outros com a mesma média. De certa forma, apesar da estabilidade das médias, observa-se que as notas, em geral, estão elevadas, já que o limite máximo das médias é 5.

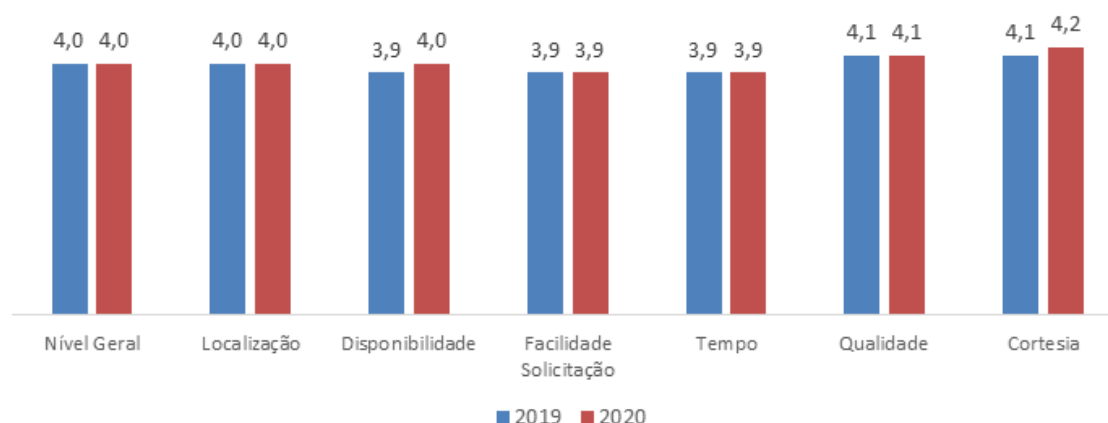


GRÁFICO 32: COMPARATIVO DAS NOTAS MÉDIAS DE 2019 E 2020 DOS QUESITOS AVALIADOS NA PESQUISA

Por outro lado, mesmo observando uma certa estabilidade das notas e uma melhoria em dois quesitos, o gráfico de distribuição percentual das notas recebidas em 2020, abaixo apresentado, evidencia que há margem de melhora nos quesitos tempo de resposta, localização e informações sobre o serviço, bem como no de facilidade para solicitação do serviço. Nesse sentido, é importante destacar que, no final do ano de 2020, todas as informações sobre os serviços prestados pela ANAC foram migradas para o portal www.gov.br e podem ser acessadas pelo link <https://www.gov.br/anac/pt-br/servicos>. Nesse portal, as páginas dos serviços apresentam uma introdução, o público-alvo, as etapas para a prestação do serviço, incluindo a forma de solicitação e prazos estipulados, e informações adicionais entendidas como importantes sobre o serviço. A Ouvidoria entende que essa migração será um facilitador e poderá aumentar a satisfação dos usuários, visto que todas as informações estão concentradas em único local.

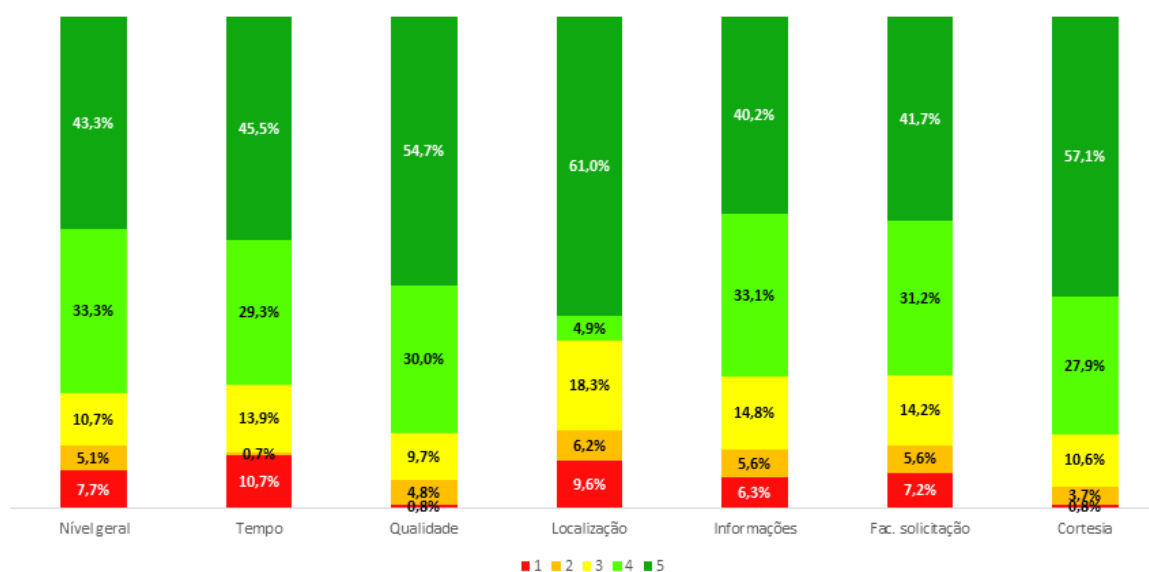


GRÁFICO 33: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DAS NOTAS POR QUESITO AVALIADO NA PESQUISA, EM 2020

A tabela 06 apresenta as notas médias de 2020, por quesito avaliado e perfil de usuário solicitante dos serviços.

Perfil	Nível geral satisfação	Localização no site	Disponibilidade informações	Facilidade solicitação	Tempo	Qualidade	Cortesia
Aluno Escola de Aviação Civil	3,6	3,7	3,7	3,5	3,4	3,7	3,9
Empresa Aérea	4,2	4,2	4,1	4,1	4,1	4,2	4,3
Mecânico	4,0	4,0	3,9	3,9	4,0	4,1	4,0
Operador de Aeródromo	4,3	4,3	4,3	4,3	4,1	4,5	4,5
Operador de Aeronave	4,0	4,1	4,0	4,0	3,8	4,0	4,1
Organização de Manutenção Aeronáutica	4,2	4,2	4,2	4,3	4,1	4,3	4,4
Piloto	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	4,0	4,1
Proprietário de Aeronave	3,8	3,8	3,7	3,7	3,6	3,9	4,0
Outros	4,0	4,1	4,0	4,1	3,8	4,1	4,2

TABELA 06: NOTAS MÉDIAS POR PERFIL DE USUÁRIO E QUESITOS PESQUISADOS, EM 2020

4. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

À Ouvidoria compete monitorar a implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011), da Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016) e orientar as respectivas unidades no que se refere ao seu cumprimento de acordo com o inciso XII do art. 20 do Regimento Interno da ANAC, e em cumprimento ao disposto no art. 40 da LAI. O objetivo do monitoramento é aprimorar os procedimentos e processos envolvidos com foco na celeridade e qualidade das informações prestadas aos usuários.

O advento da Lei de Acesso à Informação representou um importante marco no arcabouço legal brasileiro, caracterizando-se como um instrumento de materialização da política de transparência governamental. O Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 regulamentou a LAI com disposições sobre transparência ativa e passiva, oferecendo diretrizes essenciais para a implementação dessa política.

A transparência ativa consiste na iniciativa do órgão público de dar divulgação a 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.

Para facilitar o fornecimento de informação via transparência passiva, a Controladoria-Geral da União - CGU desenvolveu o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), que funciona como porta de entrada única, no âmbito do Poder Executivo Federal, para registro de pedidos de informação e de suas respectivas respostas. Em 2020, esse sistema migrou para a plataforma Fala.BR.

Com relação à transparência ativa, a LAI estabelece que os órgãos e entidades públicas devem divulgar um rol mínimo de informações por meio do menu "acesso à informação" disponível no sítio da instituição.

Os resultados apresentados a seguir, cujas fontes dos dados foram os painéis oficiais da CGU, referem-se a pedidos de acesso à informação recebidos pelo Fala.BR e fundamentados na Lei 12.527/2011. 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

De acordo com o Painel da Lei de Acesso à Informação, ferramenta desenvolvida pela CGU para facilitar o acompanhamento do cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, em 2020, foram registrados junto à ANAC 738 pedidos de acesso à informação (média mensal de 61,5 pedidos). Este número representa um crescimento de 5% em relação a 2019.

Conforme pode ser observado no gráfico abaixo, a partir de agosto, houve uma diminuição significativa do número de manifestações de usuários, resultado do compromisso da Agência no aperfeiçoamento do serviço de informação ao cidadão e ao cumprimento integral do disposto na legislação em vigor. O Portal da ANAC fornece dados de qualidade e de forma tempestiva, os quais são atualizados continuamente, levando-se em conta os assuntos mais demandados pelos usuários da aviação civil.

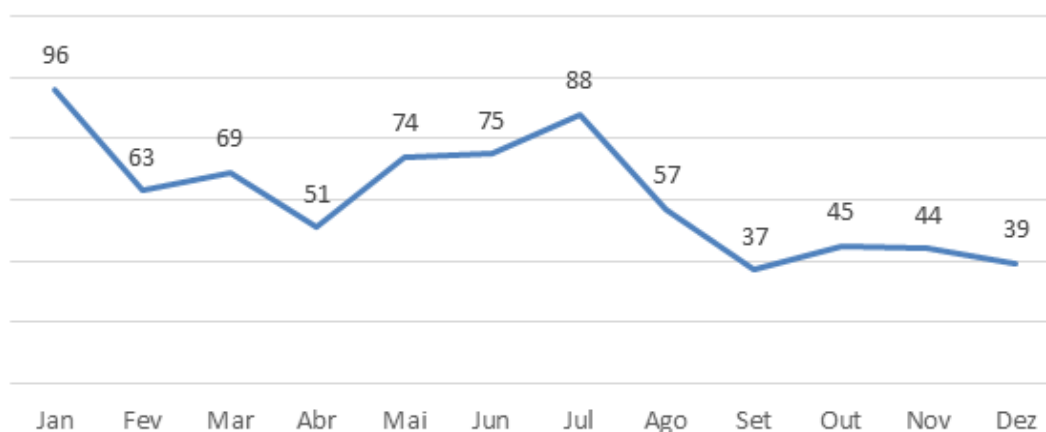


GRÁFICO 34: QUANTITATIVO MENSAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEPCIONADOS PELA AGÊNCIA, EM 2020

Em 2020, todos os pedidos foram respondidos, observado o prazo estabelecido em lei (20 dias, prorrogável por mais 10 dias). O tempo médio de resposta ao usuário foi de 10,06 dias, representando uma redução de 11% em relação a 2019. Vale destacar que o desempenho alcançado pela ANAC – 100% dos pedidos atendidos dentro do prazo legal – foi superior ao resultado aferido pela CGU no consolidado do Governo Federal (96,8%) e das autarquias especiais (98,7%). Finalmente, a ANAC utilizou a prorrogação de prazo de resposta em apenas 0,1% dos pedidos recebidos contra 12,33% do Governo Federal e 5,5% das autarquias especiais.

Após receber resposta à sua manifestação, o solicitante é convidado a responder à Pesquisa de Satisfação do Usuário, atribuindo nota em uma escala que vai de 1 a 5. No período, o índice de retorno à pesquisa foi de 14% (104 respostas) em relação ao total de pedidos de acesso à informação formulados. O Painel da CGU apresenta os excelentes resultados relativos ao grau de satisfação do usuário com a resposta da ANAC.

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

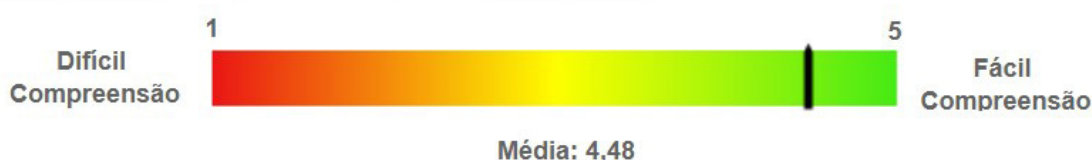


GRÁFICO 35: NOTAS MÉDIAS DA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE AS RESPOSTAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO FORNECIDAS PELA AGÊNCIA, EM 2020

4.1.1. Recursos recebidos

Em 2020, houve 71 recursos registrados contra respostas da ANAC, representando incremento de 16% em relação ao ano anterior. O tempo médio de resposta a essas demandas foi de 5 dias, dentro do prazo legal.

Como pode ser observado na figura abaixo, as soluções ocorreram, em sua maioria (96%), nas instâncias da própria ANAC, e apenas 3 pedidos recorreram à CGU. Por conseguinte, não houve recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

TOTAL DE RECURSOS ?

71



As justificativas que embasaram os recursos dos usuários foram, principalmente, devido à informação incompleta e informação recebida não corresponder à solicitada. O gráfico a seguir apresenta os percentuais de todos os motivos elencados pelos usuários para a interposição de recursos.

Motivos dos Recursos

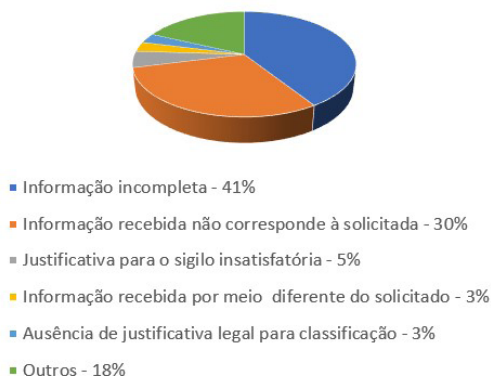


GRÁFICO 36: MOTIVOS DOS RECURSOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO, EM 2020

4.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA E DADOS ABERTOS

Ao longo de 2020, a ANAC realizou atualizações nos 49 itens de transparência ativa constantes do menu “Acesso à Informação” na página oficial da ANAC, com vistas ao cumprimento das obrigações previstas na LAI e demais normas que regem o assunto.

De acordo com o Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>), a ANAC cumpriu plenamente 63,3% dos itens monitorados pela Controladoria-Geral da União, cumpriu parcialmente 26,5% e não cumpriu 10,2%. Esse desempenho apresenta-se superior ao aferido pela CGU de cumprimento de itens no consolidado do Governo Federal (51,3%) e das autarquias especiais (61,7%).

4.2.1. Plano de Dados Abertos (PDA) da ANAC

A implementação da Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016) ocorre por meio da execução do Plano de Dados Abertos (PDA). A Resolução nº 03, de 13 de outubro de 2017 do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA) aprovou normas para elaboração e publicação do PDA que devem ser consideradas por todos os órgãos/entidades sujeitos à Política.

A Ouvidoria, autoridade de monitoramento do Plano de Dados Abertos, considera que o PDA 2018/2020 da ANAC foi quase na sua totalidade implementado (98%). Foram 43 conjuntos de dados previstos para abertura até 31/12/2020, conforme consta do Portal de Dados Abertos da CGU. Apenas a base “Voos e Operações Aéreas - PNAE - Passageiros com Necessidade de Atendimento Especial” não foi publicada durante a vigência do Plano, devido a problemas operacionais.

Ao longo do período de execução do Plano, a Ouvidoria verificou que algumas bases, apesar de publicadas no site da ANAC, constavam como não abertas no Painel de Dados Abertos da CGU, como foi o caso da base “Gestão Interna – Pesquisa de Serviços”. Para sanar o problema, recomendou-se à área de TI da Agência sincronizar o endereço eletrônico da ANAC (<https://www.anac.gov.br/dadosabertos>) com o Portal Brasileiro de Dados Abertos (<http://dados.gov.br/>), de maneira que os conjuntos de dados fiquem disponíveis ao público interessado nos dois portais, ao mesmo tempo e nos mesmos formatos. Este procedimento eliminará possíveis falhas e a necessidade de atualizações manuais em ambientes diferentes.

Painéis contendo as informações detalhadas sobre o quantitativo de pedidos de acesso à informação, perfil dos demandantes, andamento dos pedidos de acesso, análise de cumprimento de prazo e tempo médio de resposta recebidos pela ANAC desde 2012 podem ser acessados pelo link abaixo: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/relatorios-dados/relatorios-estatisticos/relatorios-estatisticos>.

5. MONITORAMENTO - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Apresenta-se na sequência os principais eventos periódicos, pontos focais da Ouvidoria, explicitando os 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 e ALGPs ordinárias trimestrais	<p>Analisar não conformidades no tratamento das manifestações e melhoria da conclusividade das respostas.</p> <p>Fórum para discussão de experiência e exposição de melhores práticas para <i>benchmarking</i> e possível implementação.</p> <p>Destaque de pontos para melhoria dos processos de negócios das áreas e procedimentos referentes à prestação de serviços.</p>
Reunião Deliberativa e Administrativa de Diretoria	Manter a Ouvidoria atualizada sobre matérias que afetam a relação da ANAC com os regulados.
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 com os regulados	Apresentar o papel da Ouvidoria, promovendo a aproximação entre regulado e regulador.

TABELA 07: AGENDA DA OUVIDORIA

6. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

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 instituição do Sistema Federal de Ouvidoria, pela Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto nº 9492/2018.

A Ouvidoria, com base nesses diplomas, submeteu proposta de inclusão formal dessas novas competências no regimento interno da ANAC à Diretoria Colegiada, sendo por esta aprovada.

O Ouvidor é designado como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI, Plano de Dados Abertos - PDA e da Carta de Serviços ao Cidadão.

A tabela relaciona as principais atividades atribuídas à Ouvidoria da ANAC:

Atribuições

Avaliar a satisfação do usuário com relação às manifestações concluídas e serviços prestados, por meio da aplicação de pesquisas e de outros instrumentos

Avaliar, com base nas manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, obtidas por mecanismos proativos e reativos, indicando oportunidades de melhorias na prestação dos serviços prestados pela ANAC

Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos sobre as manifestações dos usuários, bem como os resultados das percepções colhidas, a partir das pesquisas de satisfação e outros instrumentos utilizados pela Ouvidoria

Monitorar a implementação do Plano de Dados Abertos e da Lei de Acesso a Informação

Recepção, o tratamento e a publicação das respostas ao Simplifique!

Recepcionar de forma centralizada, fazer a análise preliminar e dar encaminhamento às denúncias contra agente público

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

TABELA 08: ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

7. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO - ANO DE 2020

O plano de trabalho da Ouvidoria, para 2020, estabeleceu como principais ações: 1) aditar a IN 121/2018 para atender norma legal, quanto ao atendimento de denúncias contra agentes públicos; 2) sedimentar o Sistema de Atendimento com foco na melhoria de processos de trabalho; 3) participar ativamente da implantação de Instrução Normativa de Serviços, com parâmetros sobre a forma de prestação de serviços pela ANAC; 4) estabelecer a Ouvidoria Interna com foco nos servidores da Agência; 5) estimular a participação social dos regulados / usuários nos processos da ANAC; e 6) apresentar aos gestores, nas reuniões periódicas da agência, os produtos da Ouvidoria.

Quanto à primeira, em julho de 2020, foi publicada a Instrução Normativa ANAC nº 160, que alterou a Instrução Normativa nº 121/2018, que instituiu o Sistema de Atendimento da Agência. A IN nº 160/2020 inclui vários dispositivos sobre o tratamento das denúncias contra agente público, tais como responsabilidades e prazos.

Os principais objetivos da segunda ação foram estimular os SEAMs, em associação com ALGPs e SPI, no aprimoramento dos processos de trabalho com vista a simplificação dos serviços da agência, com base no monitoramento das manifestações, nos resultados das pesquisas de satisfação sobre atendimento e satisfação sobre serviços e manter o padrão atingido pelos SEAMs no aproveitamento das manifestações frequentes de usuários no processo de comunicação com os usuários por meio da Central de Atendimento, das perguntas frequentes - FAQ e do portal da ANAC. Nesse sentido, foram realizadas alterações na cartilha de orientação dos atores envolvidos no processo de atendimento das manifestações, de forma que os serviços responsáveis pelas áreas de gerenciamento de processos participassem das reuniões trimestrais, juntamente com os SEAMs, para que pudessem apoiar o SEAM no processo de análise e discussão interna, objetivando o aperfeiçoamento de processos de trabalho. Nessas reuniões, foram discutidas inclusões e melhorias de roteiros utilizados pela Central de Atendimento, de FAQs e de informações no site da ANAC.

Sobre a terceira ação, a Ouvidoria participou das discussões que resultaram na publicação da Instrução Normativa ANAC nº 155, de 14 de maio de 2020, que estabeleceu o Modelo de Governança dos Serviços prestados pela ANAC.

Para a quarta ação, a Ouvidoria propôs e a Diretoria da Agência aprovou o projeto para a implantação de ouvidoria interna na ANAC. O projeto foi dividido em três etapas e está em processo de execução pela Ouvidoria. Em 2020, a Ouvidoria aplicou, como parte da primeira etapa, a pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados pela área de tecnologia da informação da ANAC, tendo outras metas associadas para o ano de 2021.

A quinta ação teve sua realização bastante prejudicada devido à pandemia que a sociedade brasileira tem passado, visto que seu objetivo visava a realização de apresentações em eventos técnicos e reuniões com regulados sobre o papel da Ouvidoria enquanto canal para a simplificação de processos de trabalho. Mesmo não participando dos eventos, a Ouvidoria sempre estimulou a participação da sociedade no processo de melhoria das atividades da Agência, bem como manteve o canal de comunicação com os usuários, a exemplo das pesquisas de satisfação das manifestações e de serviços.

Em relação à sexta ação, a Ouvidoria sempre participou de reuniões com gestores, nas quais apresentou, quando oportuno, os resultados de seu trabalho que pudessem subsidiar as discussões de melhoria de processos da Agência.

8. PLANO DE TRABALHO – ANO 2021

ID	Metas/Objetivos
A1	Adotar as ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários disponibilizados na Plataforma de Cidadania Digital (Dec. 10.332/2020)
A2	Adotar as avaliações realizadas na Plataforma de Cidadania Digital como meio de identificação de oportunidades de melhoria nos serviços prestados
A3	Estruturar método de avaliação de serviços vinculada a projetos ou ações institucionais.
A4	Aplicar o pré-teste da pesquisa de percepção da cooperação e integração do setor da aviação civil (Meta Estratégica 1 – Portaria nº 1.070/DIRP/2019)
A5	Desenvolver ações para alcançar o índice igual a 3,7 na avaliação trimestral de satisfação de atendimento às manifestações externas (Meta Estratégica 2 – Portaria nº 1.070/DIRP/2019)
A6	Desenvolver ações para alcançar Índice geral de satisfação com serviços prestados igual a 4 (Meta Estratégica 3 – Portaria nº 1.070/DIRP/2019)
A7	Aplicar pesquisa e estimativa das metas para avaliar o índice de satisfação do servidor com os serviços internos (Meta Estratégica 4 – Portaria nº 1.070/DIRP/2019)
A8	Aplicar a pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados pelas Superintendências de Administração e Finanças e de Gestão de Pessoas – SAF e SGP – e a pesquisa de atendimento das manifestações do SGP Responde (Meta Setorial 1)
A9	Estruturar modelo de interlocução da Ouvidoria com os conselhos de usuários (Meta Setorial 2)
A10	Propor modelo padronizado de tratamento das denúncias contra regulados, assim como o processo de comunicação e acesso ao processo pelo denunciante (Meta Setorial 3)
A11	Implementar rotina de análise de denúncias que tenham como objeto a conduta de agentes públicos com vistas à proposição de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas (Ação 1 do Plano de Integridade)
A12	Desenvolver ações de orientação para o tratamento das denúncias recebidas por servidores (Ação 2 do Plano de Integridade)
A13	Instituir a agenda de mediação de conflitos entre usuários e gestores de serviços
A14	Instituir o calendário de atividades e compromissos da Ouvidoria
A15	Atualizar e expandir os planos de monitoramento e de supervisão, incluindo <i>checklist</i> e cronograma de atividades como ferramentas de trabalho
A16	Estruturar as atividades de Ouvidoria Interna
A17	Estabelecer protocolo interno para recebimento presencial de relato de informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos e ações e omissões lesivas ao interesse público. (Lei 13.608, art. 4º)
A18	Instituir rotina de verificação das ações de salvaguarda dos dados pessoais dos denunciantes. (Resolução nº 03 de 13/08/2019 – RNO)
A19	Instituir cartilhas orientativas para o atendimento de ligações telefônicas e mensagens eletrônicas na Ouvidoria
A20	Atualizar cartilha de monitoramento da qualidade das respostas de manifestações pelos canais de atendimento
A21	Redistribuir as atividades pelas equipes de acordo com a natureza das atribuições da Ouvidoria

TABELA 09: AÇÕES PLANEJADAS PARA O ANO DE 2021

9. FORÇA DE TRABALHO

A ouvidoria conta com três servidores do quadro efetivo da ANAC, um servidor comissionado, cinco colaboradores terceirizados e um servidor requisitado, nomeado como o Ouvidor, como força de trabalho. O efetivo poderia contar com pelo menos mais dois servidores efetivos, de forma que a distribuição de tarefas pudesse ser mais adequada à natureza do grupo de atividades: avaliação de satisfação e análise de resultados; acompanhamento de serviços; mediação de conflitos e ouvidoria interna; tratamento de manifestações; e monitoramentos e supervisões.

10. RECOMENDAÇÕES

10.1. RECOMENDAÇÕES À ADMINISTRAÇÃO NO RELATÓRIO DO ANO DE 2020

"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; e reavaliar responsabilidades, prazos estabelecendo procedimentos e regras de atualização contínua.

De forma complementar, propôs-se a institucionalização de um "Simplifique! Interno", sugerindo especificamente: Estimular os servidores a proporem voluntariamente melhoria dos serviços prestados aos usuários dos serviços públicos; e identificar de forma proativa e se antecipando aos acionamentos externos (regulados).

10.2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NO ANO DE 2020

Formalizado um grupo de trabalho - GT para tratar do assunto prestação de serviços, com participação da OUV, o GT finalizou suas atividades primárias, tendo se concentrado na edição de Instrução Normativa de alto nível a ser detalhada mediante portarias pela Superintendência de Planejamento Institucional - SPI.

A carta de serviços, apesar da não conclusão do processo completo, foi reformulada e está em processo de migração para o novo gestor, a SPI, com sua inclusão no portal de serviços do governo federal.

Quanto a institucionalização de um simplifique interno, foi aberto acesso diferenciado aos servidores ao CPD via e-mail, porém ainda de baixa utilização, carente de divulgação.

10.3. RECOMENDAÇÕES À ADMINISTRAÇÃO PARA ANO DE 2021

Recomenda-se à Diretoria Colegiada da ANAC, considerando os desafios da Ouvidoria de bem desempenhar o seu papel na estrutura organizacional, as seguintes ações para o ano de 2021:

- a) Ações adequadas à intensificação da divulgação de informações ao público sobre a atuação da ANAC na fiscalização das empresas de transporte aéreo regular, abrangendo, se possível, orientações sobre os procedimentos a serem adotados quando pretendem discutir questões relacionadas ao contrato de transporte. Uma campanha neste sentido tenderia a direcionar os consumidores (passageiros) diretamente aos canais de atendimento apropriados e a reduzir a procura pelos canais de atendimento da Agência.
- b) Estudos para provável adoção de metodologia de projeto que inclua fases de aferição da expectativa dos potenciais beneficiários das inovações normativas e ou procedimentais promovidas pela ANAC e de verificação dos níveis de satisfação dos usuários que efetivamente utilizaram dos serviços, após a implementação das inovações. A avaliação da expectativa e da satisfação dentro do projeto, facilitaria a mobilização da equipe em busca de soluções menos impactantes ou soluções de contorno, dentro do ciclo natural de melhorias.
- c) Priorização de projeto para a adoção pela ANAC das ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários da Plataforma de Cidadania Digital, possibilitando o acompanhamento e a proposição de ações de melhoria com base nos resultados das avaliações.
- d) Apoio, com estudos específicos para o levantamento da estrutura e da lotação ideais para Ouvidoria, considerando a gama de atribuições e responsabilidades que vem se acumulando nos últimos anos.

No contexto atual, as ouvidorias públicas passaram a ter que desempenhar funções de mediação de conflito, de avaliação da satisfação dos usuários, de acompanhamento dos serviços prestados, de supervisão técnica dos canais de atendimento e de monitoramento das ações de transparência ativa e passiva, entre outras que tangem a defesa dos direitos dos usuários e a promoção da participação social na administração pública, que podem ser melhor desempenhadas com a especialização de equipes e divisão interna de tarefas.

11. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA

O relatório da Ouvidoria foi encaminhado à Diretoria Colegiada por meio do Processo nº 00058.015893/2021-65, sendo apreciado na 12ª Reunião Administrativa Eletrônica, realizada nos dias 5 a 9 de abril de 2021.



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

ACOMPANHE A ANAC NAS REDES SOCIAIS



[/oficialanac](#)



[/oficialanac](#)



[/company/oficial-anac](#)



[/oficial_anac](#)