

RELATÓRIO DE  
***GESTÃO E ATIVIDADES***  
DA OUVIDORIA

**2019**



**DIRETOR-PRESIDENTE**

José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

**DIRETORES**

Juliano Alcântara Noman  
Ricardo Fenelon Junior  
Ricardo Sérgio Maia Bezerra

**CHEFE DE GABINETE DA DIRETORIA**

Fernando Ferreira

**SUPERINTENDENTES**

Claudio Beschizza Ianelli  
Eduardo Borba Chaffin Junior  
Gustavo Sanches  
João Souza Dias Garcia  
Lélio Trida Sene  
Marcelo Rezende Bernardes  
Rafael José Botelho Faria  
Ricardo Bisinotto Catanant  
Roberto José Silveira Honorato  
Tiago Sousa Pereira

**CHEFES DOS ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA À DIRETORIA**

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

**OUVIDOR**

Alex Castaldi Romera

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

Aginaldo Costa Conceição Filho  
Ana Lúcia Clemente Montalvão Neri  
Cristian Xavier de Brito  
Daniela Líbano Soares  
Erivelton da Silva Santos  
Gabriela Gomes de Souza  
Márcia da Silva Lima  
Pedro Henrique dos Santos da Silva  
Walquiria Silva Maranhão Almeida  
William Lisboa Ramos

# GLOSSÁRIO

**ANAC:** Agência Nacional de Aviação Civil

**CGU:** Controladoria-Geral da União

**CHT:** Carteira de Habilitação Técnica

**GDI:** Grupo de Desenvolvimento Institucional

**GDT:** Grupo de Desenvolvimento Técnico

**GTGI:** Gerência Técnica de Gestão da Informação

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

**PDA:** Plano de Dados Abertos

**SACI:** Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil

**SAF:** Superintendência de Administração e Finanças

**SAR:** Superintendência de Aeronavegabilidade

**SAS:** Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos

**SEAM:** Serviço Especializado em Atendimento a Manifestações

**SENACOM:** Secretaria Nacional do Consumidor

**SFI:** Superintendência de Ação Fiscal

**SGP:** Superintendência de Gestão de Pessoas

**SIA:** Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

**SPI:** Superintendência de Planejamento Institucional

**SPO:** Superintendência de Padrões Operacionais

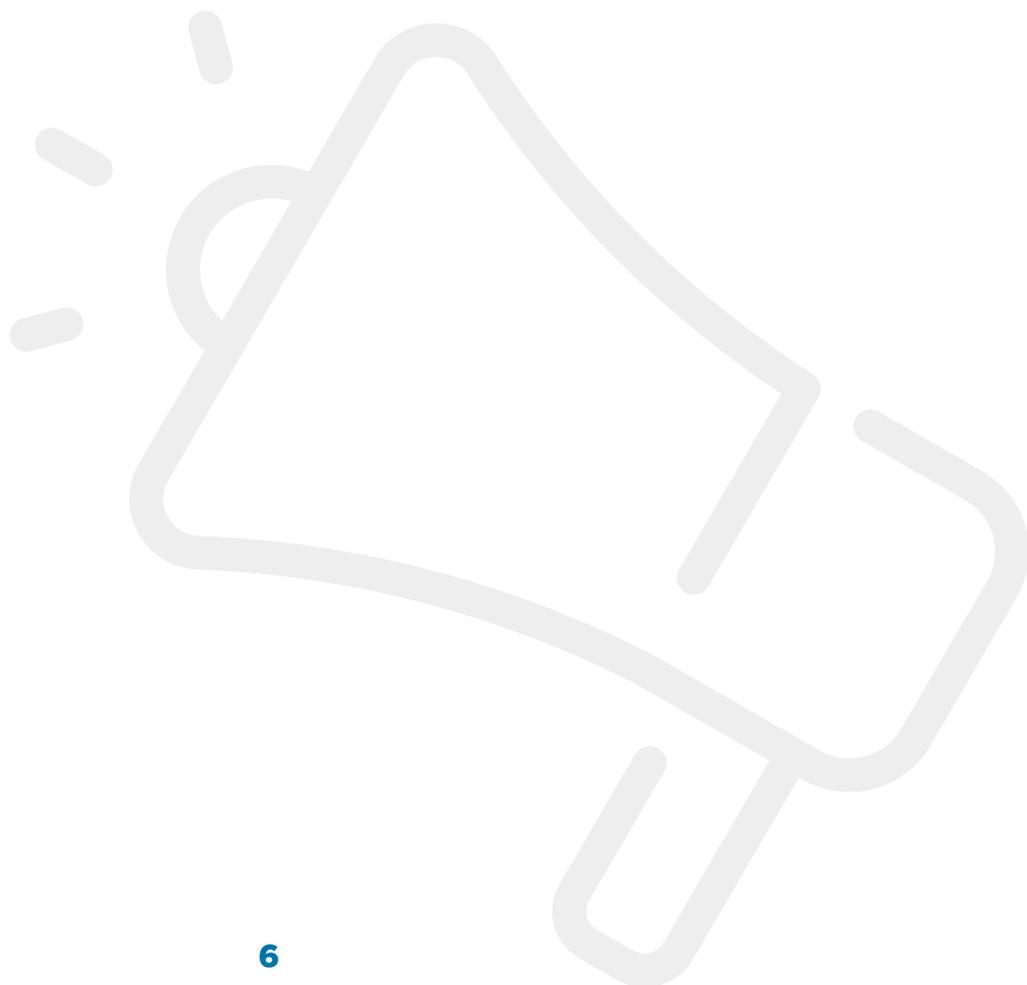
**SRA:** Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos

**STI:** Superintendência de Tecnologia da Informação

# SUMÁRIO

<b>1. Apresentação</b>	<b>7</b>
<b>2. Sumário Executivo</b>	<b>7</b>
<b>3. Implantação do novo modelo de atendimento da ANAC</b>	<b>8</b>
<b>4. Monitoramento Quantitativo das Manifestações</b>	<b>9</b>
4.1. Monitoramento Quantitativo da ANAC em Geral	9
4.2. Monitoramento Quantitativo dos Atendentes do Call Center	10
4.3. Monitoramento Quantitativo dos BackOffices do Call Center e da Ouvidoria	11
4.4. Monitoramento do Tratamento Interno pelos SEAMs, pela GTGI e pela OUV	12
4.4.1. Monitoramento dos Serviços Especializados de Atendimento a Manifestações – SEAMs	14
4.4.2. Monitoramento da Gerência Técnica de Gestão da Informação – GTGI	15
4.4.3. Monitoramento Ouvidoria	15
<b>5. Classificação e Análise das Manifestações de Tratamento Interno</b>	<b>16</b>
5.1. Análise das Manifestações Tratadas Internamente	17
5.2. Providências Adotadas pela Administração	17
5.3. Quantitativo de Reclamações contra ANAC	18
5.4. Denúncia contra Agente Público	19
<b>6. Monitoramento Qualitativo das Manifestações</b>	<b>20</b>
6.1. Análise de Forma das Respostas Emitidas – Competência GTGI	20
6.2. Análise de Conteúdo das Respostas Emitidas	21
6.2.1. Tratamento das Denúncias Contra Regulados	21
6.3. Monitoramento da Tempestividade na Prestação de Serviços	22
<b>7. Grau de Satisfação dos Regulados / Usuários</b>	<b>24</b>
7.1. Pesquisa de satisfação sobre o atendimento telefônico (163) do Call Center – gestão GTGI	24
7.2. Pesquisa de Satisfação – Atendimento aos Regulados – gestão OUV	26
7.3. Adesão à Pesquisa de Ouvidoria	26
7.4. Avaliação do Tempo de Espera	27
7.5. Avaliação – Qualidade da Resposta (Clareza e Conteúdo)	29
7.6. Avaliação – Atendimento às Expectativas do Usuário	30
7.7. Comentários dos Usuários	32
7.8. Aprendendo com o Usuário	33
<b>8. Avaliação Interna Versus a Avaliação do Usuário</b>	<b>33</b>
8.1. Tempo da Resposta versus Expectativa do Usuário / Regulado	33
8.2. Qualidade da Resposta versus a Expectativa do Usuário / Regulado	35
8.3. Atendimento das Expectativas	36
<b>9. Pesquisa de Satisfação – Serviços Prestados pela ANAC</b>	<b>36</b>
9.1. Número de Avaliações Recebidas	37
9.2. Serviços Avaliados por Superintendência	37
9.3. Serviços mais avaliados	38
9.4. Índices de Satisfação por Quesito	38
9.5. Avaliação dos Serviços da ANAC pelo Regulado	39
9.5.1. Facilidade para localização do serviço no site da Agência	39

9.5.2. Suficiência das Informações para Solicitação do Serviço	40
9.5.3. Facilidade para Solicitação do Serviço	41
9.5.4. Cortesia e Profissionalismo	43
9.5.5. Adequação do Tempo para Execução do Serviço	43
9.5.6. Qualidade do Serviço Prestado	45
9.5.7. Nível Geral de Satisfação com o Serviço Prestado	45
9.5.8. Contribuições Recebidas sobre Oportunidades de Melhoria dos Serviços	46
<b>10. Monitoramento - Lei de Acesso à Informação - LAI</b>	<b>48</b>
<b>11. Monitoramento - Plano de Dados Abertos - PDA</b>	<b>49</b>
<b>12. SIMPLIFIQUE! - Comitê Permanente de Desburocratização - CPD</b>	<b>50</b>
<b>13. Agenda Comum da Ouvidoria</b>	<b>51</b>
<b>14. Competências da Ouvidoria</b>	<b>52</b>
<b>15. Plano de Trabalho - Ano de 2020</b>	<b>53</b>
<b>16. Recomendações</b>	<b>54</b>
16.1. Recomendações à direção superior/realizadas para o ANO 2019	54
16.2. Providências Adotadas pela Administração em 2019	54
16.3. Recomendações para 2020	54
<b>17. Manifestação da Diretoria Colegiada</b>	<b>55</b>



## 1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório anual tem por objetivo apresentar as atividades da Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil desenvolvidas, durante o ano de 2019, nos termos da Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, expondo os dados monitorados e a avaliação dos resultados obtidos com as medidas de estímulo à participação dos usuários dos serviços da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.

Cabe mencionar que a ANAC, para melhor atender seus usuários, em observância à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a partir de setembro de 2018, implementou nova metodologia de atendimento por meio da Instrução Normativa ANAC nº 121, de 04 de maio de 2018, que alterou o sistema de atendimento aos usuários, contemplando todo o universo dos atores envolvidos no processo de comunicação regulado/regulador.

A Lei nº 13.848/2019, vigente a partir de setembro de 2019, estabelece, dentre outras competências a responsabilidade de *elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência*.

Considerando recente vigência da Lei nº 13.848 e sua não regulamentação, optou-se por apresentar um único relatório, com a preocupação de não perder as séries históricas apresentadas nos relatórios anteriores, elaborados conforme a Lei nº 11.182/2005.

## 2. SUMÁRIO EXECUTIVO

A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, atribui à Ouvidoria a responsabilidade pelo acompanhamento dos serviços prestados pela Agência com vistas a propiciar aos gestores informações úteis ao aperfeiçoamento contínuo da qualidade e da tempestividade, por meio da análise crítica e circunstanciada das manifestações recebidas da sociedade.

A citada lei, os decretos e instruções que a regulamentam, conferiram novos papéis às ouvidorias, dentre eles a atividade de produzir relatório de gestão, consolidando as informações sobre as medidas adotadas pelos órgãos para a promoção da participação do usuário na administração pública.

A proposta deste relatório é expor, de forma consolidada, evidências das atividades realizadas de: *receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos*; e, com base nelas, *apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos*.

Assim, dentre outros quesitos, o relatório apresenta; *(i) o número de manifestações recebidas no ano anterior; (ii) os motivos das manifestações; (iii) a análise dos pontos recorrentes; e (iv) as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas*.

Com relação à Lei nº 13.848/2019, apresentam-se os itens *(i) zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência; (ii) acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência; (iii) elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência*", com base em acompanhamento pré-existente a lei.

Por fim, o relatório traz ainda a agenda geral do Ouvidor, o plano de ação da Ouvidoria, bem como recomendações à Diretoria referentes ao ano de 2020.

### 3. IMPLANTAÇÃO DO NOVO MODELO DE ATENDIMENTO DA ANAC

Lei nº 13.460/2017

- "(i) o número de manifestações recebidas no ano anterior"
- "(ii) os motivos das manifestações"
- "(iii) a análise dos pontos recorrentes"
- "(iv) as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas"

Lei nº 13.848/2019

- "(i) zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência"
- "(ii) acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência"
- "(iii) elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência"

Nos exercícios anteriores, a ausência de um processo sistematizado de controle do processo de atendimento das demandas da Agência apontava para a necessidade de reestruturação do modelo de tratamento das manifestações dos usuários. Neste contexto, diversas unidades organizacionais somaram esforços e propuseram a instituição do Sistema de Atendimento da ANAC, com a finalidade de ordenar o processo de atendimento de manifestações e garantir a participação e a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços prestados pela Agência.

A proposta do novo sistema, instituído a partir da publicação da Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018, vigente em 09 de setembro de 2018, foi ordenar integralmente o processo de atendimento com foco no monitoramento de todas as etapas e atores, em prol do atendimento aos usuários/regulados dos serviços prestados pela Agência. Os principais atores do Sistema são os Serviços Especializados em Atendimento a Manifestações – SEAMs, a Gerência Técnica de Gestão da Informação – GTGI, a Central de Atendimento – Call center, a Assessoria de Comunicação – ASCOM e a Ouvidoria – OUV, que o supervisiona.

O SEAM é um serviço prestado por unidade regimental ou infra regimental designada em cada Superintendência e Órgãos de Assistência Direta e Imediata à Diretoria. A criação dos SEAMs eliminou naturalmente a excessiva ramificação dentro das unidades organizacionais, centralizando o recebimento, o tratamento e a emissão de resposta diretamente aos usuários. Os SEAMs possuem como competência, entre outras, manter atualizado os registros das manifestações recebidas de forma a possibilitar a padronização das respostas (*scripts*) da central de atendimento, a seleção das perguntas frequentes e a identificação de oportunidades de melhoria de processos e regulamentos.

A tendência natural é que as unidades organizacionais passem a dispor de um componente de auto aperfeiçoamento que, no tempo, deve diminuir a necessidade de contato direto entre os usuários e os servidores da Agência, resultando em maior agilidade na prestação de serviços e informações.

Em 2019, perceberam-se os primeiros resultados em relação à diminuição de demandas junto à Ouvidoria, o que se atribui à melhoria da qualidade das respostas emitidas pelos SEAMs e melhoria dos *scripts* da Central de Atendimento.

Outra mudança procedimental significativa ocorreu sobre as atividades da Ouvidoria que, à exceção das denúncias contra agentes públicos, deixou de atuar de forma direta nos casos de reclamações sobre serviços. Em contrapartida, passou a monitorar, em termos quantitativos e qualitativos todas as manifestações tratadas nos SEAMs e recebidas na Central de Atendimento, passando a notificar, independentemente da iniciativa do usuário, o descumprimento de prazos.

Enfim, o sistema está voltado para que as manifestações recebam tratamento rápido e de qualidade, atendendo as expectativas dos usuários, ou seja, com efetividade e aproveitamento das contribuições dos usuários como oportunidades de melhoria.

"Efetividade da resposta" e "oportunidade de melhoria do serviço" são as definições pragmáticas da Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos e da Lei das Agências Reguladoras.

## 4. MONITORAMENTO QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES

Lei nº 13.460/2017

"(i) o número de manifestações recebidas no ano anterior"

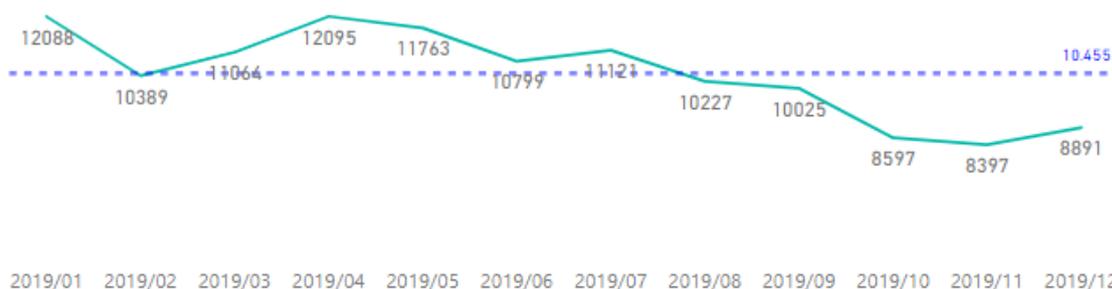
Lei nº 13.848/2019

"(i) zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência"

### 4.1. MONITORAMENTO QUANTITATIVO DA ANAC EM GERAL

No exercício de 2019, foram registrados 125.456 protocolos de atendimento. Contudo, desse total, 39.967 foram ligações interrompidas, enganos ou trotes, resultando em **85.489** manifestações efetivamente tratadas pela Agência, seja por meio do atendimento imediato pela Central de Atendimento, seja pelo atendimento especializado realizado pelos SEAMs.

O gráfico 01 demonstra a distribuição dos registros cadastrados na Agência, por mês, bem como a média mensal.



**GRÁFICO 01: QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS REGISTRADOS NA AGÊNCIA POR MÊS**

No último quadrimestre, observa-se uma queda no número de manifestações. O fenômeno ainda não se caracteriza como tendência. Algumas ilações podem ser formuladas, embora não se tenha identificado um fator preponderante para o fenômeno.

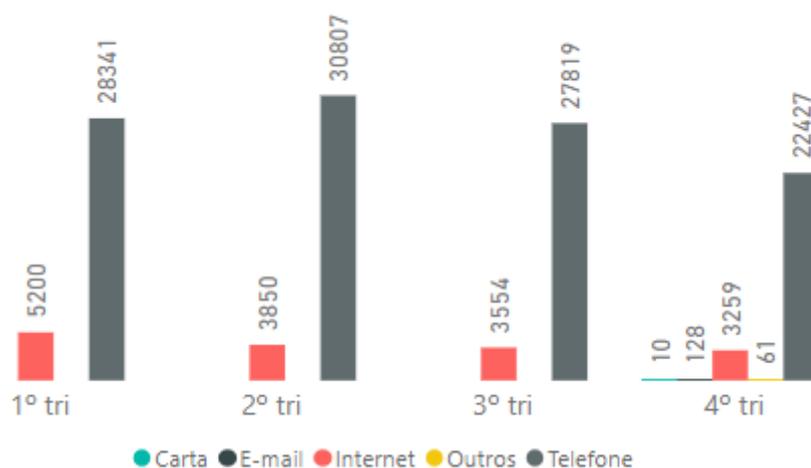
Houve modificações no Sistema, no último trimestre, como a contratação de nova empresa para operar o Call Center, a alteração da operadora de telefonia e a adesão ao canal governamental "Fala Br" que podem ter contribuído para a redução momentânea da demanda. Por outro lado, deve-se observar o aprimoramento da comunicação institucional, por meio da atualização permanente das principais formas de comunicação, tais como perguntas frequentes, aperfeiçoamento do site, melhoria das páginas setoriais, descrição aprimorada dos serviços da carta de serviços e melhoria dos scripts do Call Center tende a reduzir a necessidade de interação entre regulados e a Agência, sobretudo quanto às solicitações e reclamações.

Outro fator que pode ter influenciado na queda do número de manifestações é a progressiva adesão ao sistema SENACOM, como canal de atendimento às questões de relações de consumo individual pelos passageiros.

O desafio para 2020 é direcionar para o canal de atendimento da Agência, sem perda da qualidade das respostas, as comunicações diretas com os regulados ainda mantidas por algumas unidades, em razão do modelo de atendimento historicamente instituído.

Nesse mesmo sentido, deve-se estudar uma forma de integrar ao sistema de atendimento de manifestações, as comunicações suportadas pela internet, por meio de mídias sociais (Facebook e Twitter), atualmente geridas pela ASCOM, quando o assunto for classificado como manifestação de usuário de serviços públicos.

O gráfico 02 demonstra, por mês, o quantitativo de registros cadastrados de acordo com a origem do atendimento. Verifica-se que a Central de Atendimento, pelo telefone 163, é o caminho mais utilizado pelos usuários.



**GRÁFICO 02: QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS REGISTRADOS POR CANAL DE ENTRADA**

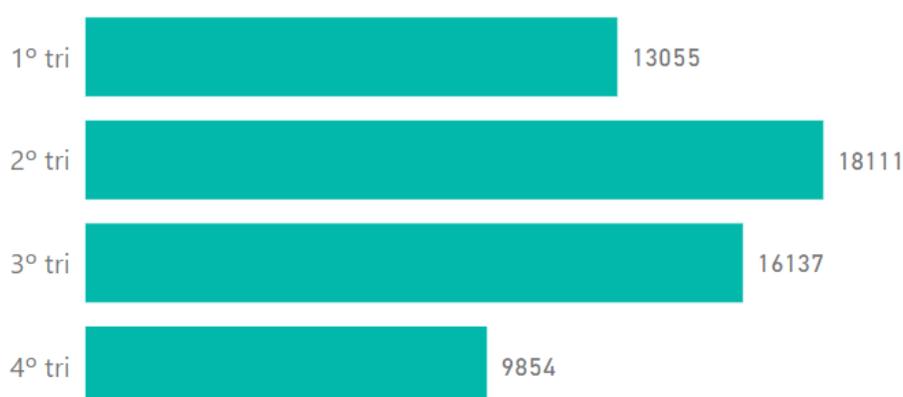
## 4.2. MONITORAMENTO QUANTITATIVO DOS ATENDENTES DO CALL CENTER

Em relação aos atendimentos telefônicos recebidos pela Central de Atendimento, após a exclusão dos enganos, trotes e ligações interrompidas, efetivamente, foram realizados **69.427** atendimentos. Desse total, 57.157 foram concluídos diretamente pelos atendentes da central, com respostas padronizadas em scripts, o que representa 82,3% das ligações. As 12.270 demandas não respondidas de imediato, foram encaminhadas para tratamento interno, seja pelo segundo nível da central de atendimento (BackOffice), seja pelos SEAMs, GTGI ou pela Ouvidoria.

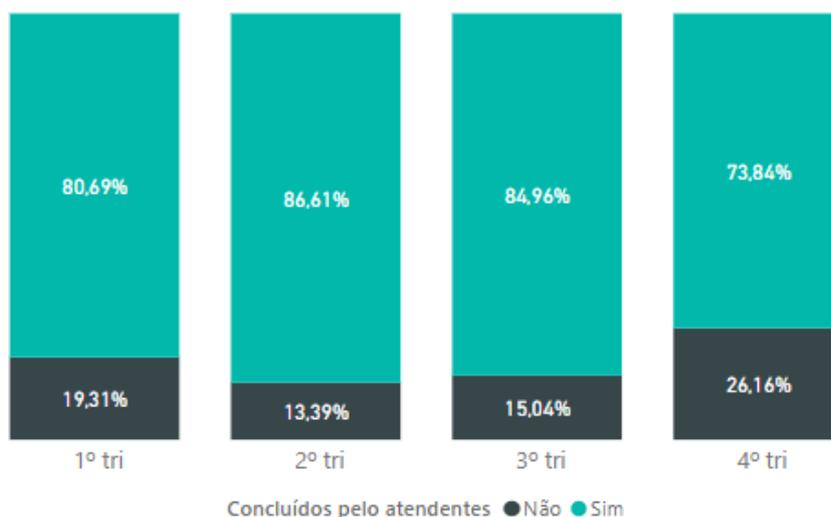
O gráfico 03 apresenta, por trimestre, o quantitativo de registros concluídos diretamente pelos atendentes, enquanto que o gráfico 04 demonstra, em termos percentuais e por trimestre, a representatividade das manifestações concluídas do total de registros efetivos.

Destaca-se que, além dos 12.270 registros não respondidos pelos atendentes, o segundo nível da Central de Atendimento (BackOffice), os SEAMs, a GTGI e a Ouvidoria também trataram internamente 16.062 manifestações recepcionadas pelos outros canais de entrada, totalizando 28.332 protocolos. O tratamento dessas manifestações será detalhado, em termos quantitativos, nos subitens 3.3 a 3.7.

Os resultados acima demonstram a importância da Central de Atendimento para os usuários e para a Agência, pois, além da agilidade no atendimento, permite que equipes internas da ANAC foquem na prestação de serviços aos usuários, bem como na regulação e fiscalização do sistema de aviação civil.



**GRÁFICO 03: QUANTITATIVO DE REGISTROS CONCLUÍDOS DIRETAMENTE PELOS ATENDENTES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

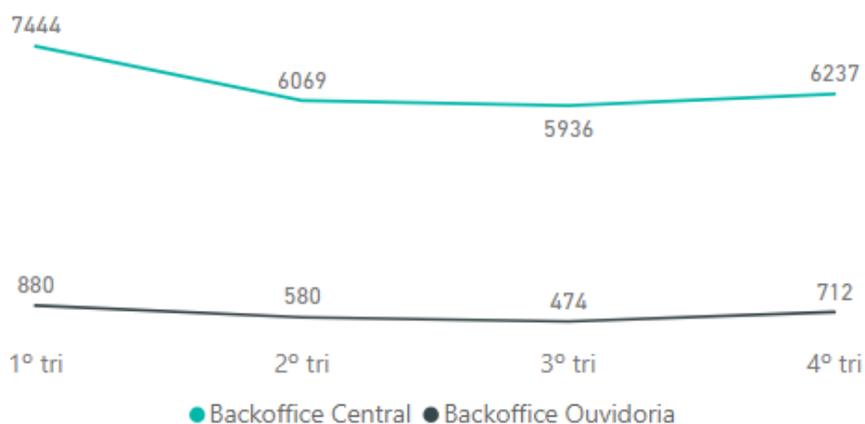


**GRÁFICO 04: PERCENTUAL DE REGISTROS TELEFÔNICOS CONCLUÍDOS DIRETAMENTE PELOS ATENDENTES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

As alterações, no 4º trimestre, estão provavelmente refletindo o período de adaptação dos atendentes do novo Call Center, treinados pela GTGI, a serem avaliadas em série histórica futura.

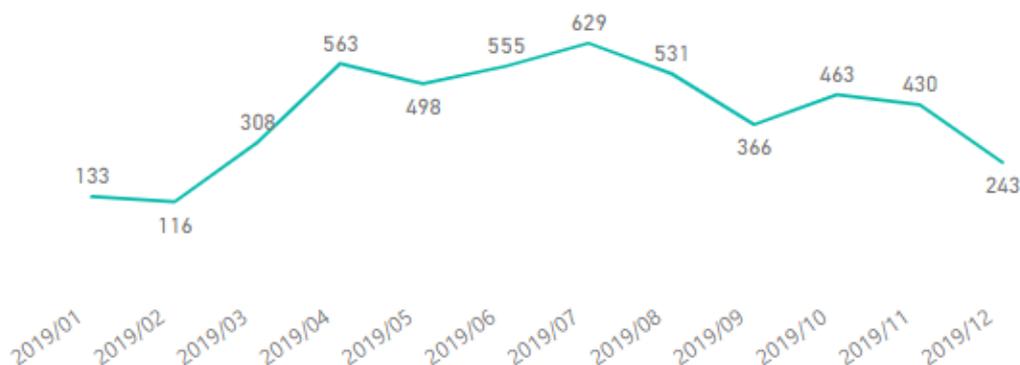
### 4.3. MONITORAMENTO QUANTITATIVO DOS BACKOFFICES DO CALL CENTER E DA OUVIDORIA

Em conjunto, o BackOffice do Call Center e a Ouvidoria receberam 28.332 registros para tratamento. O gráfico 05 demonstra como foram distribuídos os registros de manifestação dos usuários.



**GRÁFICO 05: QUANTITATIVO DE REGISTROS RECEBIDOS PELO BACKOFFICE DO CALL CENTER E DA OUVIDORIA**

O BackOffice do CallCenter recepcionou 25.686 protocolos, respondendo diretamente 4.835 manifestações aos usuários e encaminhando para tratamento interno 20.944 registros (gráfico 06).



**GRÁFICO 06: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELO BACKOFFICE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

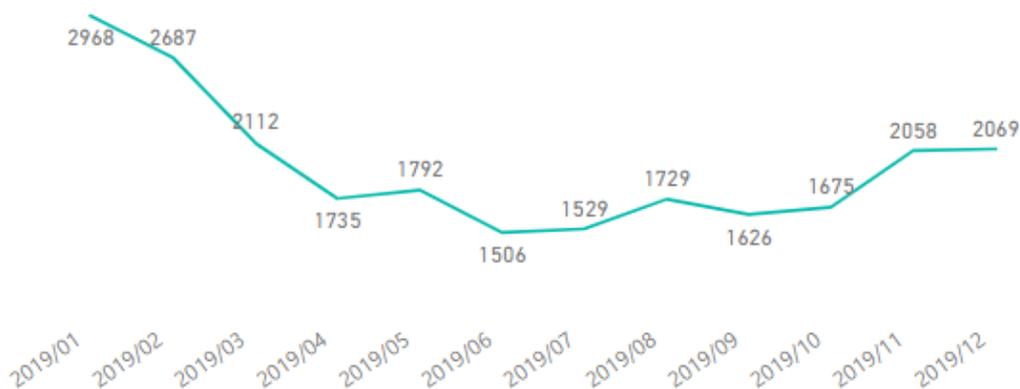
#### 4.4. MONITORAMENTO DO TRATAMENTO INTERNO PELOS SEAMS, PELA GTGI E PELA OUV

Após a exclusão das manifestações concluídas diretamente pelos atendentes e pelo BackOffice do Call Center, e acrescentadas as registradas diretamente pelos usuários que foram direcionadas à Ouvidoria, foram tratados internamente **23.486** registros pelos SEAMs, GTGI e pela Ouvidoria. A distribuição mensal está representada no gráfico 07.

Os gráficos 07 a 13 contam a história do amadurecimento do sistema de atendimento e seus principais eventos.

O gráfico 07 espelha o aperfeiçoamento das instâncias de comunicação institucional, melhoria dos scripts, treinamento BackOffice. O aumento do número de registros internalizados verificado em novembro e dezembro espelha a natural adaptação de atendentes e estrutura de distribuição logo após a troca da empresa de Call Center.

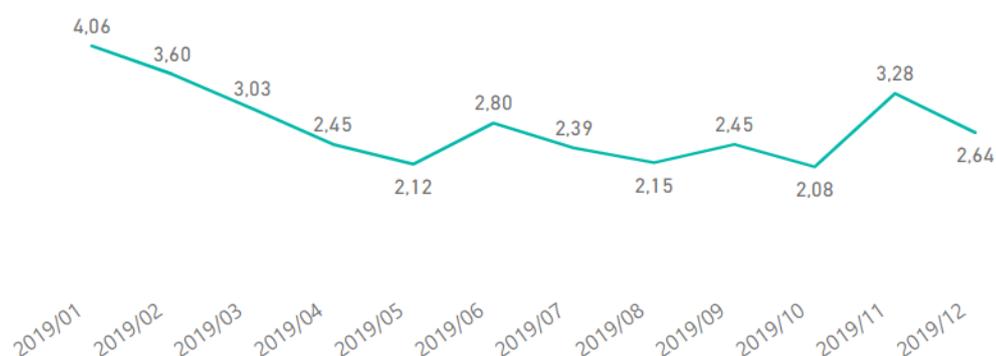
Observa-se que a substituição da empresa, detentora do sistema de gerenciamento de fluxo, por outra prestadora de serviço, exclusivamente de Call Center reduziu em 80% o custo da operação para ANAC.



**GRÁFICO 07: QUANTITATIVO DE REGISTROS ENCAMINHADOS PARA TRATAMENTO INTERNO**

O tempo médio de resposta dos registros tratados internamente, no exercício de 2019, foi de 2,87 dias corridos. A variação mensal do tempo médio de resposta foi representada no gráfico 08.

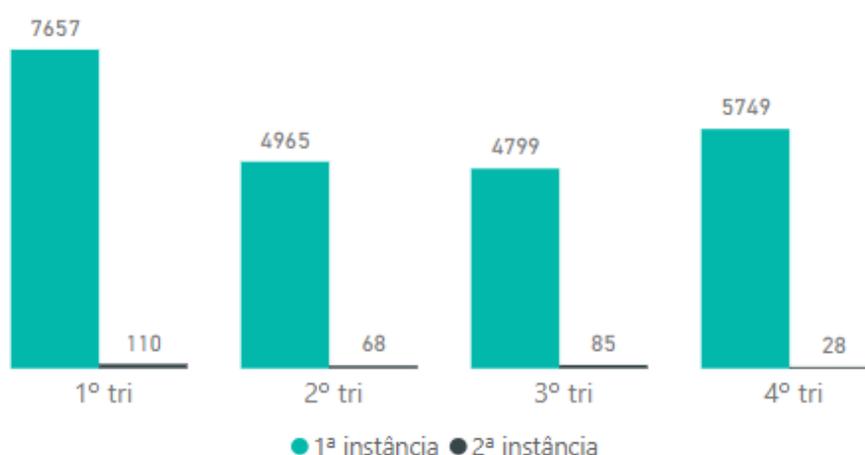
O gráfico 08 espelha a consolidação dos SEAMs, em termos organizacionais e pelo desenvolvimento de respostas padronizadas e semipadronizadas. O pico no final do ano espelha a introdução do gerenciador de fluxo CITSMART integrado ao Fala.br, sistemas que exigiram novo treinamento e adaptação. Houve, no período, manifestações realizadas no Fala.br e respondidas pelos SEAMs que não resultaram em resposta efetiva ao demandante.



**GRÁFICO 08: TEMPO MÉDIO DE TRATAMENTO, EM DIAS CORRIDOS, DOS REGISTROS ENCAMINHADOS PARA TRATAMENTO INTERNO**

Em relação à instância de atendimento, 23.170 dos registros (98,76%) foram relacionados às demandas de 1ª instância (resposta do SEAM ou da GTGI diretamente ao usuário), e 291 registros (1,24%) relacionados à 2ª instância (resposta ao usuário mediada pela Ouvidoria). O gráfico 09 representa a distribuição mensal por instância de atendimento.

O gráfico 09 evidencia a melhoria da ação do Call Center como instância de resposta instantânea, resultado da melhoria dos instrumentos de trabalho e da evolução dos procedimentos de acompanhamento da GTGI.

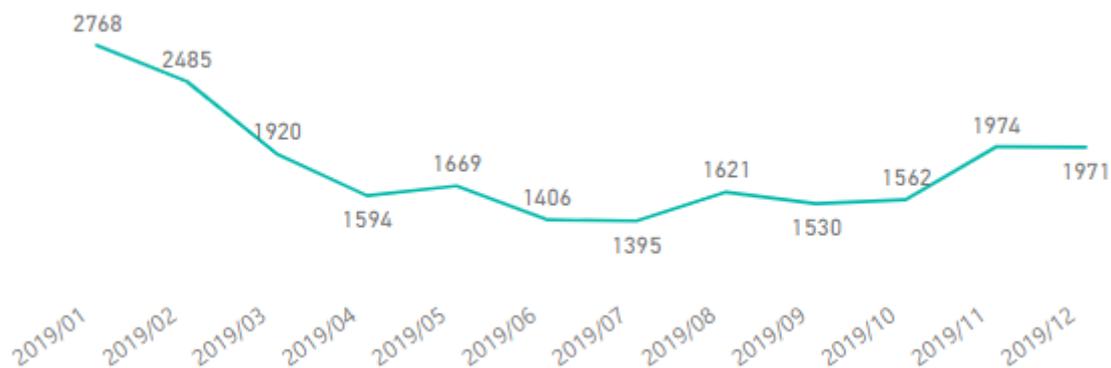


**GRÁFICO 09: DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA TRATAMENTO INTERNO POR INSTÂNCIA DE ATENDIMENTO**

#### 4.4.1. Monitoramento dos Serviços Especializados de Atendimento a Manifestações – SEAMs

Os Serviços Especializados em Atendimento de Manifestações foram responsáveis por responder 21.895 demandas, o que equivale a 93,1% do total de registros encaminhados para tratamento interno.

O gráfico 10 aponta, no primeiro momento, a racionalização do sistema, no segundo momento, um aumento de registro respondidos em função da já mencionada troca de Call Center e ação proativas de alguns SEAMs eliminando canais de comunicação paralelos ainda existentes em algumas superintendências.



**GRÁFICO 10: QUANTITATIVO DE REGISTROS RESPONDIDOS PELOS SEAMs**

O tempo médio de tratamento dos SEAMs, considerando todos os acionamentos<sup>1</sup> feitos no período, foi de 2,49 dias corridos. O gráfico 11 faz a distribuição do tempo médio de tratamento, tomando como referência o mês de cadastro da manifestação.



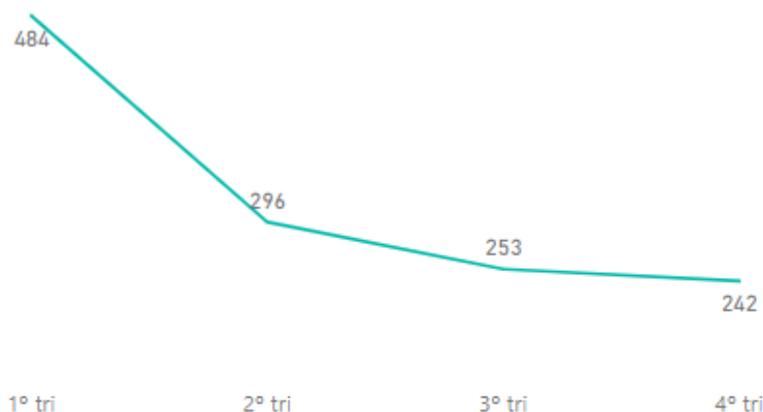
**GRÁFICO 11: TEMPO MÉDIO, EM DIAS CORRIDOS, DE TRATAMENTO DOS REGISTROS RECEBIDOS PELOS SEAMs**

O gráfico 11 aponta, no primeiro momento, a racionalização do sistema, com os aprimoramentos já mencionados com pequeno aumento do tempo ao final do exercício em função da adaptação da equipe a um novo gerenciador de fluxo e pequenos problemas na integração deste ao Fala.br.

<sup>1</sup> Considera-se acionamento todo envio de um protocolo ao SEAM para tratamento. Nesse caso, um mesmo protocolo pode ser encaminhado mais de uma vez a um mesmo SEAM ou a SEAMs distintos.

#### 4.4.2. Monitoramento da Gerência Técnica de Gestão da Informação – GTGI

A GTGI, dentro do processo de recepção de demandas relacionadas a mais de um SEAM, foi responsável por responder 1.275 manifestações. O gráfico 12 demonstra o quantitativo de registros respondidos por mês de cadastro.

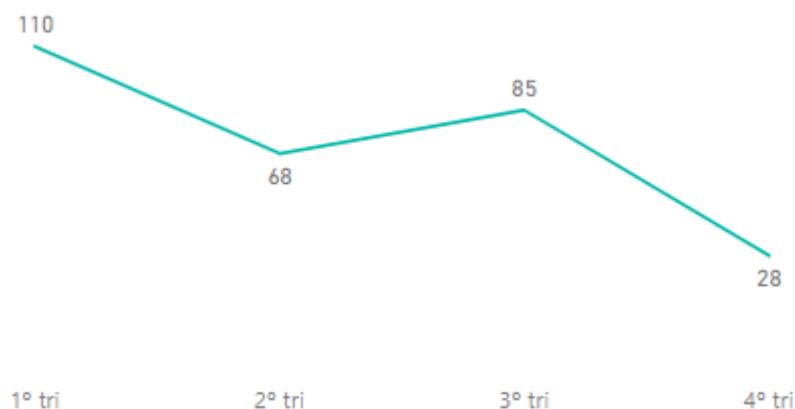


**GRÁFICO 12: QUANTITATIVO DE REGISTROS RESPONDIDOS PELA GTGI**

O gráfico 12 aponta, no primeiro momento, a ação da GTGI em suporte a alguns SEAMs em formação, assume suas novas funções no segundo momento, mantendo ainda algumas ações do modelo antigo, que estão sendo gradualmente abandonadas.

#### 4.4.3. Monitoramento Ouvidoria

A Ouvidoria, responsável por fazer o tratamento das demandas de 2ª instância, respondeu 291 manifestações, conforme distribuição mensal disposta no gráfico 13. A diminuição da intervenção direta da OUV é indicativa da evolução do modelo durante o exercício.



**GRÁFICO 13: QUANTITATIVO DE REGISTROS RESPONDIDOS PELA OUVIDORIA**

O gráfico 13 espelha a melhoria do sistema de atendimento, com drástica redução do acionamento de ouvidoria, abrindo espaço para as tarefas de monitoramento, de pesquisa de satisfação do atendimento e pesquisa de satisfação de serviços, possibilitando o aprimoramento da comunicação institucional e aprimoramento dos serviços prestados pela ANAC.

## 5. CLASSIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE TRATAMENTO INTERNO

Lei nº 13.460/2017

"(ii) os motivos das manifestações"

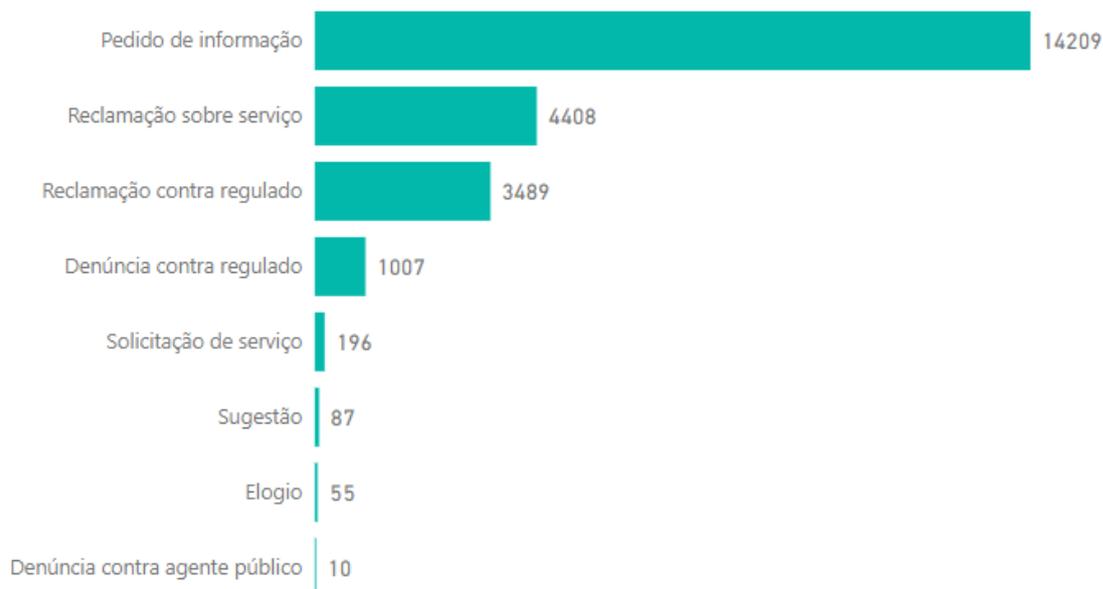
"(iii) a análise dos pontos recorrentes"

"(iv) as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas"

Lei nº 13.848/2019

"(i) zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência"

As manifestações encaminhadas para tratamento interno e respondidas pelos SEAMs, GTGI e pela Ouvidoria foram classificadas pelas áreas envolvidas. Em relação aos tipos de manifestações, conforme gráfico 14, verifica-se que foram tratados 14.209 (60,56%) pedidos de informações, 4.408 (18,79%) reclamações sobre serviços, 3.489 (14,87%) reclamações contra regulados, 1.007 (4,29%) denúncias contra regulados, 196 (0,84%) solicitações de serviço, 87 sugestões, 55 (0,23%) elogios e 10 (0,04%) denúncias contra agentes públicos.



**GRÁFICO 14: QUANTITATIVO DE REGISTROS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO**

Além dos “tipos de manifestações”, as demandas são classificadas por assunto e sub assunto, sendo os principais resultados quantitativos apresentados nas tabelas 01 e 02.

ASSUNTOS	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Sistemas	1982	1259	1233	2216	<b>6690</b>
Habilitação	919	1002	905	577	<b>3403</b>
Demandas de Consumidor	2181	266	106	29	<b>2582</b>
Exames teóricos	171	170	159	272	<b>772</b>
Aviação Geral	110	200	123	162	<b>595</b>
Aeromodelismo/Drone	182	137	112	90	<b>521</b>
Manutenção e controle de aeronavegabilidade	168	121	123	79	<b>491</b>
Centro de instrução	107	106	95	93	<b>401</b>
Operações aéreas	144	95	93	45	<b>377</b>
AVSEC	107	87	89	83	<b>366</b>
Check-in e embarque	42	64	115	140	<b>361</b>
Registro de Aeronaves	74	93	88	53	<b>308</b>
Cadastro aeroportuário	56	94	92	61	<b>303</b>
Alteração do contrato de transporte aéreo pela empresa aérea	38	137	56	61	<b>292</b>
Outorgas	38	47	156	49	<b>290</b>
<b>Total</b>	<b>6319</b>	<b>3878</b>	<b>3545</b>	<b>4010</b>	<b>17752</b>

**TABELA 01: 15 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.**

SUB ASSUNTOS	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
SACI-Dados cadastrais	865	500	626	1354	<b>3345</b>
SACI-Login e senha	428	393	316	74	<b>1211</b>
SACI-Erro de sistema	311	158	77	103	<b>649</b>
CIV digital	168	39	48	6	<b>261</b>
SISANT	61	52	45	84	<b>242</b>
Aerodesporto	2	6	64	26	<b>98</b>
Sistema de Atendimento	23	22	18	16	<b>79</b>
Protocolo Eletrônico	16	16	14	12	<b>58</b>
SINTAC	32	21			<b>53</b>
GRU Internet	2	11	13	1	<b>27</b>
<b>Total</b>	<b>1908</b>	<b>1218</b>	<b>1221</b>	<b>1676</b>	<b>6023</b>

**TABELA 02: SUB ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS SOBRE SISTEMAS**

## 5.1. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES TRATADAS INTERNAMENTE

Verifica-se, nas tabelas acima, que a maioria das manifestações relacionadas a sistemas está ligada ao Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil (SACI), principalmente, no que se refere a pedidos de informações sobre dados cadastrais e login e senha.

## 5.2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

A Agência equacionou, em ação conjunta da SPO, STI e OUV, o problema de recuperação de dados de acesso ao SACI, que afetou mais de 2.000 regulados no primeiro semestre de 2019.

A ação positiva de gestão, que resultou na implantação da nova CHT digital, provocou pico de demanda sobre o SACI – dados cadastrais, no último trimestre, cuja data limite para implantação provocou uma “corrida” à atualização da base de dados e pedidos de informação sobre a nova CHT digital. O processo foi tão marcante que novo prazo de implantação foi determinado. Estima-se que as demandas deverão entrar em decréscimo, a partir do segundo trimestre de 2020, quando a nova modalidade de CHT estará efetivamente implantada.

SUB ASSUNTOS	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Correção de dados impressão CHT	184	250	282	37	<b>753</b>
Requisitos para pilotos	242	119	80	78	<b>519</b>
CMA	142	130	104	112	<b>488</b>
Análise de processo de pilotos	63	78	103	99	<b>343</b>
CHT		110	136	59	<b>305</b>
Impressão de CHT	52	139	50		<b>241</b>
Requisitos para MMA	59	48	50	38	<b>195</b>
Entrega de CHT	67	63	33	4	<b>167</b>
Requisitos para comissário	48	27	18	36	<b>129</b>
Análise de processo de MMA	23	19	22	28	<b>92</b>
<b>Total</b>	<b>880</b>	<b>983</b>	<b>878</b>	<b>491</b>	<b>3232</b>

**TABELA 03: SUB ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS SOBRE HABILITAÇÃO**

Verifica-se que as demandas focadas no processo de certificação de regulados (pessoa física) estão gradualmente sendo reduzidas em função da alteração do processo de concessão e da característica da nova carteira digital, com significativa economia para o regulador e para ANAC.

Esse processo é o mais demandado, pois relaciona-se com pessoa física, sendo crítico para assegurar a segurança operacional da aviação civil, composto de várias etapas que se repetem no tempo, é alvo de projeto especial, com equacionamento no tempo das diferentes etapas.

Deve estar concluso em 2020, sendo que as etapas do processo são acompanhadas pelo monitoramento direto da Ouvidoria e pela avaliação dos regulados aferidas em pesquisa.

### 5.3. QUANTITATIVO DE RECLAMAÇÕES CONTRA ANAC

Conforme especificado no gráfico 14, em 2019, foram registradas 4.408 reclamações sobre serviços prestados pela ANAC. A tabela 04 apresenta os 10 (dez) assuntos mais reclamados no período, bem como as tabelas 05 e 06 demonstram os 10 (dez) sub assuntos mais demandados sobre sistemas informatizados e sobre habilitação, respectivamente:

ASSUNTOS	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Sistemas	735	378	300	612	<b>2025</b>
Habilitação	389	554	499	134	<b>1576</b>
Qualidade da resposta à demanda 1ª instância	84	49	63	15	<b>211</b>
Exames teóricos	58	58	30	50	<b>196</b>
Qualidade da resposta à demanda 2ª instância	13	13	11	2	<b>39</b>
Registro de Aeronaves	3	3	10	4	<b>20</b>
Manutenção e controle de aeronavegabilidade	1	3	10	5	<b>19</b>
Certificação e fabricação aeronaves/produtos correlatos			15	1	<b>16</b>
Prazo legal de atendimento às manifestações		9	3	1	<b>14</b>
Aviação Geral				9	<b>11</b>
<b>Total</b>	<b>1292</b>	<b>1061</b>	<b>948</b>	<b>826</b>	<b>4127</b>

**TABELA 04: DEZ ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS SOBRE SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANAC**

SUB ASSUNTOS	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
SACI-Erro de sistema	309	156	77	94	<b>636</b>
SACI-Dados cadastrais	9	17	45	175	<b>246</b>
SISANT	56	50	45	62	<b>213</b>
SACI-Login e senha	119	51	18	1	<b>189</b>
CIV digital	131	14	14	4	<b>163</b>
Aerodesporto	2	5	64	19	<b>90</b>
SINTAC	32	21			<b>53</b>
Sistema de Atendimento	11	12	7	11	<b>41</b>
GRU Internet	2	11	13	1	<b>27</b>
Protocolo Eletrônico	7	6	5	7	<b>25</b>
<b>Total</b>	<b>678</b>	<b>343</b>	<b>288</b>	<b>374</b>	<b>1683</b>

**TABELA 05: DEZ SUB ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS SOBRE SISTEMAS INFORMATIZADOS**

SUB ASSUNTOS	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Correção de dados impressão CHT	169	250	273	36	<b>728</b>
Análise de processo de pilotos	62	78	103	31	<b>274</b>
Impressão de CHT	51	139	28		<b>218</b>
Entrega de CHT	66	63	33	3	<b>165</b>
Análise de processo de MMA	22	19	22	10	<b>73</b>
Não aplicável	3	3	21	22	<b>49</b>
CHT			13	9	<b>22</b>
Atualização de CMA	16	2			<b>18</b>
CMA			3	8	<b>11</b>
Requisitos para pilotos			2	5	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>389</b>	<b>554</b>	<b>498</b>	<b>124</b>	<b>1565</b>

**TABELA 06: DEZ SUB ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS SOBRE HABILITAÇÃO**

## 5.4. DENÚNCIA CONTRA AGENTE PÚBLICO

Em 2019, foram registradas 10 (dez) denúncias contra agentes públicos, devidamente encaminhadas aos órgãos de apuração. A partir da integração entre o sistema de tratamento de manifestações e o Sistema Fala. Br, em outubro de 2019, os eventos envolvendo agentes com cargos comissionados equivalentes DAS 4 ou superior, passaram a ser relatados via sistema à Ouvidoria-Geral da União.

## 6. MONITORAMENTO QUALITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES

Lei nº 13.460/2017

"receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula"

"receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos"

"(iv) as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas"

Lei nº 13.848/2019

"(i) zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência"

"(ii) acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência"

Dentre as competências das unidades que compõem o sistema de atendimento, destaca-se a dos SEAMs, de "zelar pela qualidade das respostas emitidas no seu âmbito de atuação", cuja instituição constitui no diferencial na evolução do Sistema de Atendimento. Adiciona-se, de maneira complementar, as competências da GTGI, de "garantir a qualidade e a padronização do atendimento prestado pelo 1º nível de atendimento", e a da Ouvidoria, de "realizar avaliação amostral da qualidade das respostas emitidas nos atendimentos de 1º e 2º níveis", competindo a esta supervisionar o Sistema.

### 6.1. ANÁLISE DE FORMA DAS RESPOSTAS EMITIDAS - COMPETÊNCIA GTGI

A GTGI é responsável por fazer a análise da forma das respostas, de acordo com os critérios estabelecidos na cartilha do sistema de atendimento, como linguagem cidadã, objetividade, apresentação finalização, formatação, formalidade/impessoalidade e ortografia.

A imagem 01 apresenta os resultados das análises realizadas pela GTGI.



IMAGEM 01: PAINEL DE MONITORAMENTO DA FORMA DAS RESPOSTAS

## 6.2. ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS RESPOSTAS EMITIDAS

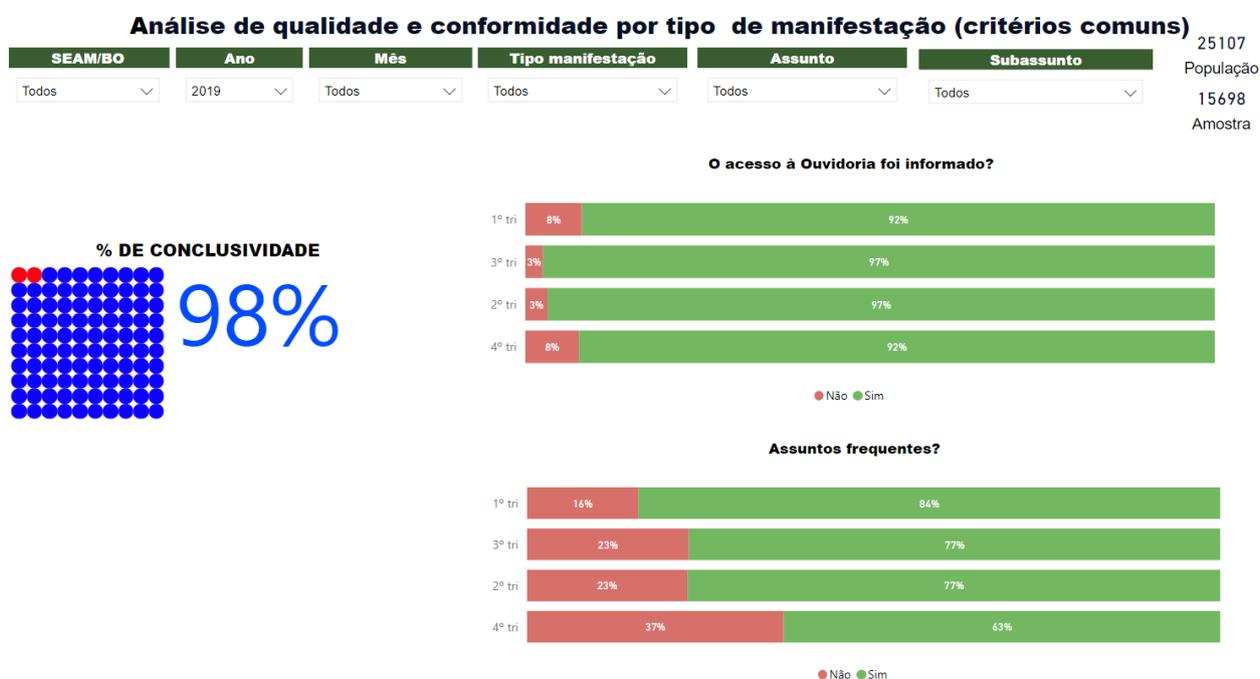
O ato de medir implica na existência de uma régua, de um padrão, enfim de instrumento que permita a comparação, medir é comparar algo com seus valores de referência. A OUV estabeleceu um padrão de medição de qualidade, aderente à legislação federal, por parâmetros de conclusividade, prazos e condições de recebimento e tratamento das manifestações de usuários.

Esse padrão de qualidade foi estabelecido na Agência pela IN nº 121/2018 e detalhado em uma cartilha orientativa, “*Cartilha de Atendimento*”, que especifica o comportamento desejado ou critérios, para cada tipo de manifestação, a serem observados pelas unidades respondentes (SEAMs).

No exercício de 2019, a Ouvidoria monitorou um universo de 25.107 manifestações, pela amostragem de 15.698 (62,5 %) respostas emitidas pelo BackOffice do Call Center e SEAMs.

Na prática, todas as manifestações e respectivas respostas são monitoradas pela OUV, a exceção dos Pedidos de Informação que, por seu volume, são analisados de forma amostral.

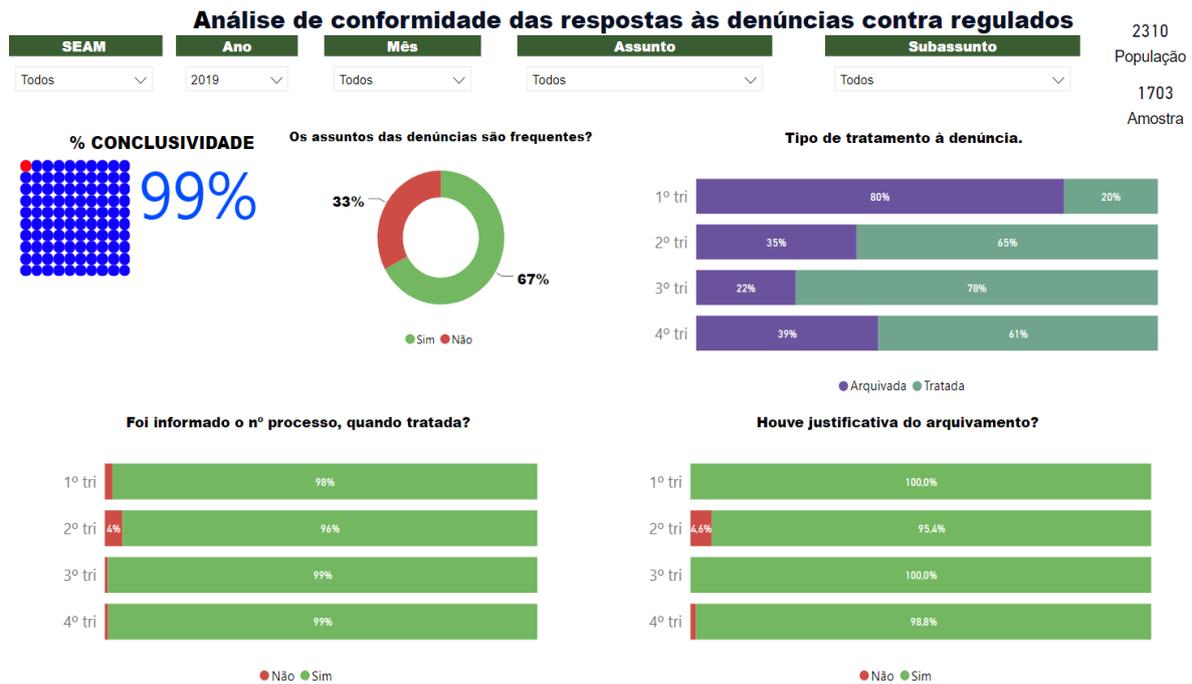
Como resultados das análises, foi verificado que 98% das respostas emitidas atenderam aos critérios estabelecidos, ou seja, foram conclusivas (imagem 02).



**IMAGEM 02: PAINEL DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE E CONFORMIDADE DO ATENDIMENTO**

### 6.2.1. Tratamento das Denúncias Contra Regulados

Em relação às denúncias contra regulados, além dos aspectos relacionados ao tratamento ou arquivamento, a OUV verifica se os usuários foram informados sobre o número do processo quando da indicação de tratamento interno ou da justificativa do arquivamento, quando as informações apresentadas pelo denunciante foram suficientes para a indicação de inexistência da infração a ser apurada ou insuficientes para prosseguimento da apuração, havendo necessidade de complementação por parte do denunciante.

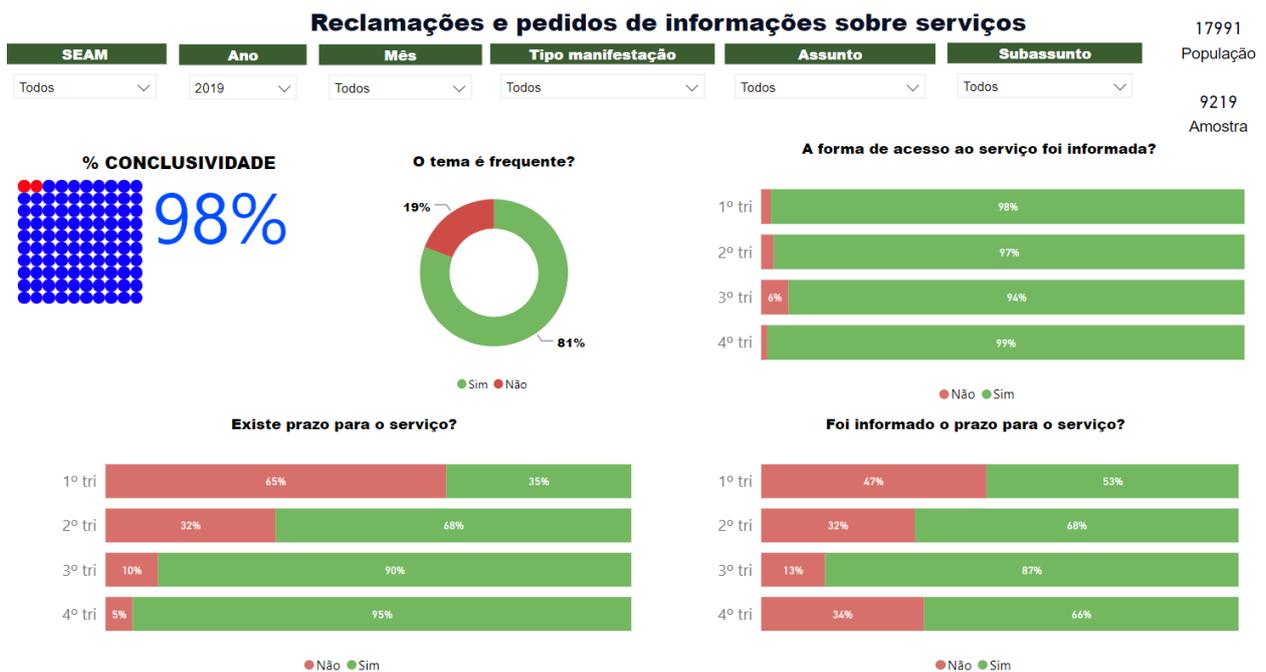


**IMAGEM 03: PAINEL DE CONFORMIDADE DENÚNCIAS CONTRA REGULADOS**

### 6.3. MONITORAMENTO DA TEMPESTIVIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A Ouvidoria monitora o estabelecimento de compromisso das áreas técnicas com os regulados quanto ao prazo para a prestação de serviços.

Nesse sentido, a imagem 04 representa o quantitativo de manifestações analisadas que foram respondidas ou não com definição de prazo para a conclusão de serviços. Verifica-se nos resultados que, apesar de ainda haver manifestações concluídas sem compromissos firmados, houve uma melhora nos últimos meses do primeiro semestre, fruto das reuniões periódicas realizadas com os SEAMs, nas quais são discutidos os resultados das análises e pontos que podem ser melhorados.

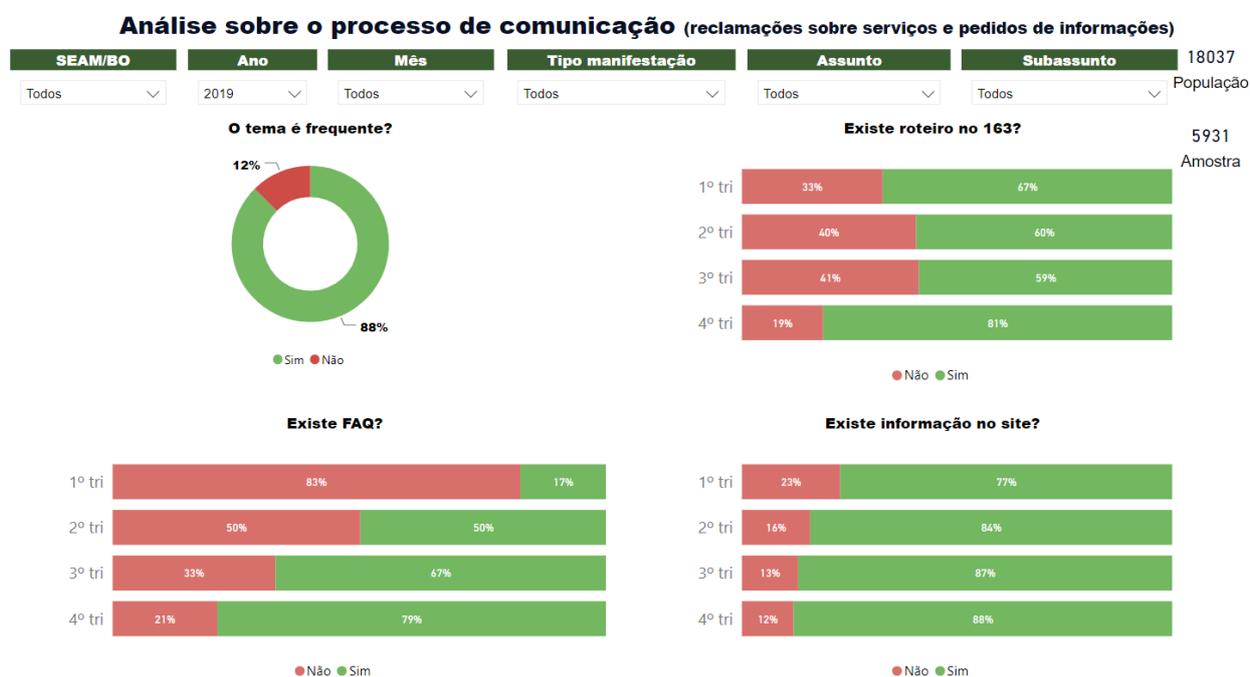


**IMAGEM 04: PAINEL DE MONITORAMENTO DO TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS**

Em relação às reclamações e pedidos de informações tratados internamente, a Ouvidoria verifica se há informações relacionadas no roteiro de atendimento utilizado pela Central de Atendimento, nas respostas das perguntas frequentes e no site da ANAC (imagem 05). Os casos muito específicos foram excluídos dos gráficos por se entender que não haveria necessidade de disponibilização de informação de forma automática nos canais indicados, mas sim um tratamento direto pelos SEAMs, por se tratar de casos pontuais.

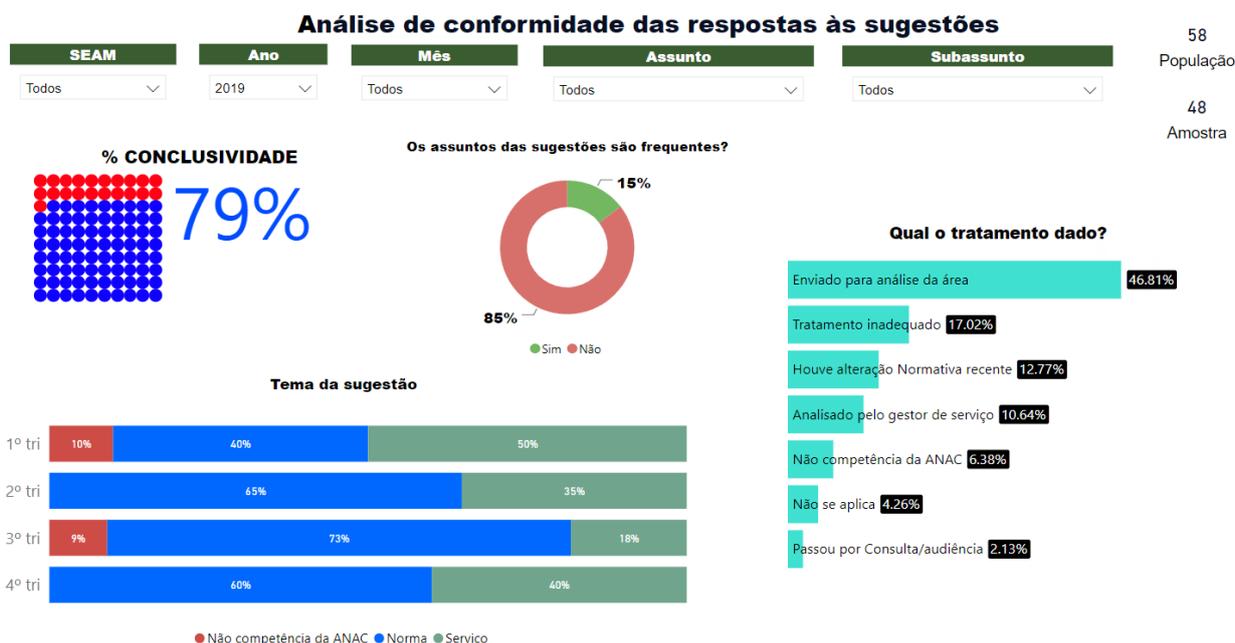
Esta verificação de disponibilização/atualização das informações aos usuários é feita pela OUV com o objetivo de estimular a preocupação contínua das áreas com os usuários que precisam ter a informação disponível de forma célere, atual e em diversos meios de comunicação.

Os resultados apresentados estão agrupados sem distinção dos assuntos tratados nas manifestações. Nesses casos, a base de dados é disponibilizada aos SEAMs para que seja avaliada a necessidade de inclusão de informações nos roteiros, nos FAQs ou no site da Agência para que os usuários possam obter informações em menor tempo possível.



**IMAGEM 05: PAINEL DE MONITORAMENTO DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS E DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES**

Por fim, existe uma preocupação no aproveitamento interno de manifestações classificadas como sugestões de forma a internalizar as mesmas nas unidades técnicas.



**IMAGEM 06: PAINEL DE MONITORAMENTO DO TRATAMENTO DAS SUGESTÕES**

Trimestralmente, a OUV e a GTGI se reúnem com os SEAMs das áreas finalísticas, com vista a discutir os resultados das análises e com foco na melhoria da qualidade das respostas, bem como na melhoria dos processos internos e da prestação dos serviços aos usuários.

## 7. GRAU DE SATISFAÇÃO DOS REGULADOS / USUÁRIOS

Lei nº 13.460/2017

- "promover a participação do usuário na administração pública, (...)"
- "receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos"
- "acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade"
- "propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços"

Lei nº 13.848/2019

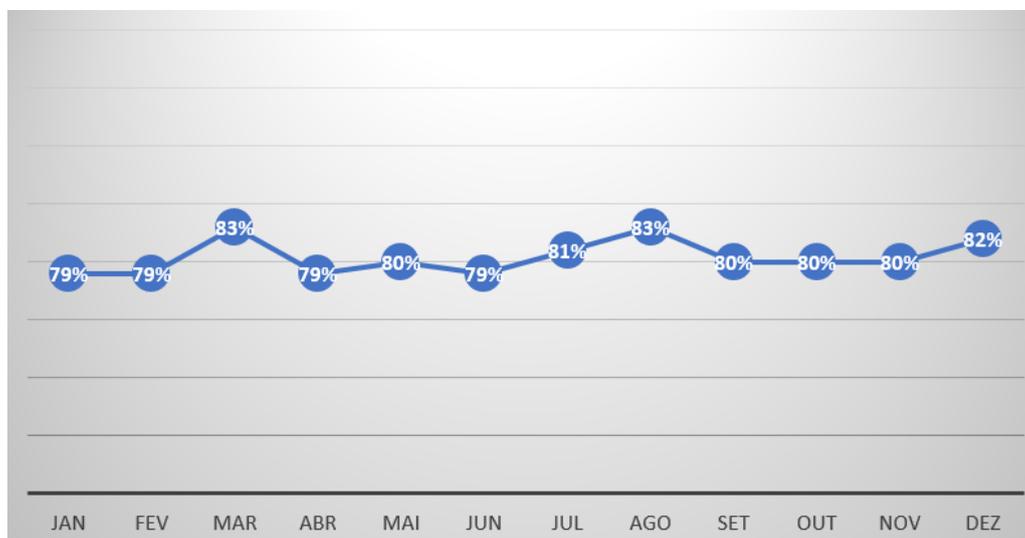
"zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência"

A ANAC aplica três tipos de pesquisa de satisfação com os usuários, duas voltadas a aferição do atendimento de manifestações e uma referente aos serviços prestados pela Agência.

### 7.1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO TELEFÔNICO (163) DO CALL CENTER - GESTÃO GTGI

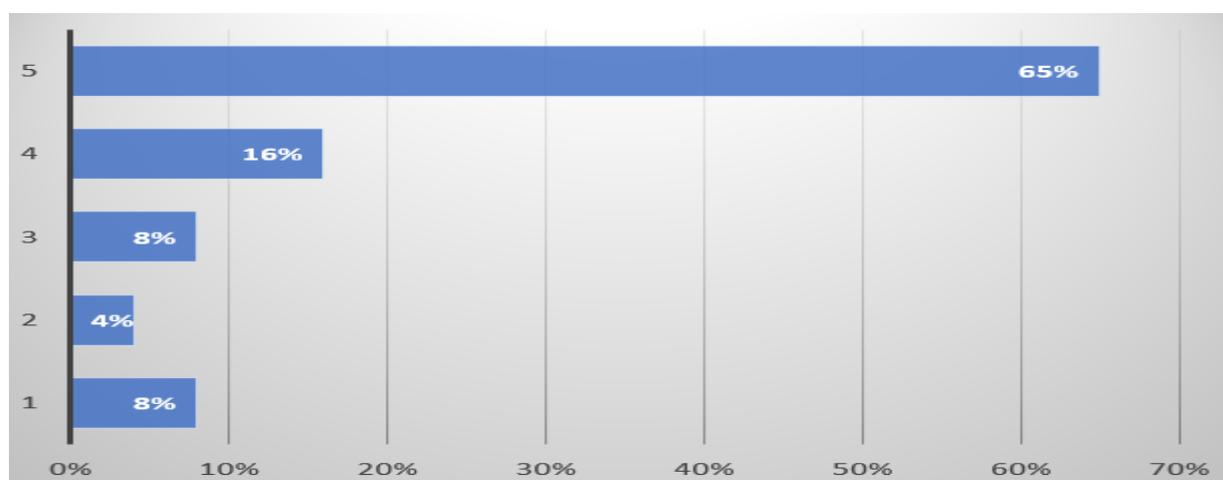
A pesquisa para avaliação da qualidade do atendimento é realizada ao final do contato telefônico. Os resultados dessa pesquisa, em 2019, demonstram que a maioria dos usuários entende resolvida sua manifestação e demonstra satisfação com o atendimento realizado.

A meta da avaliação de satisfação, estabelecida contratualmente para o ano de 2019, foi de 75%, os resultados apontam que o índice de satisfação dos usuários ficou acima da meta.

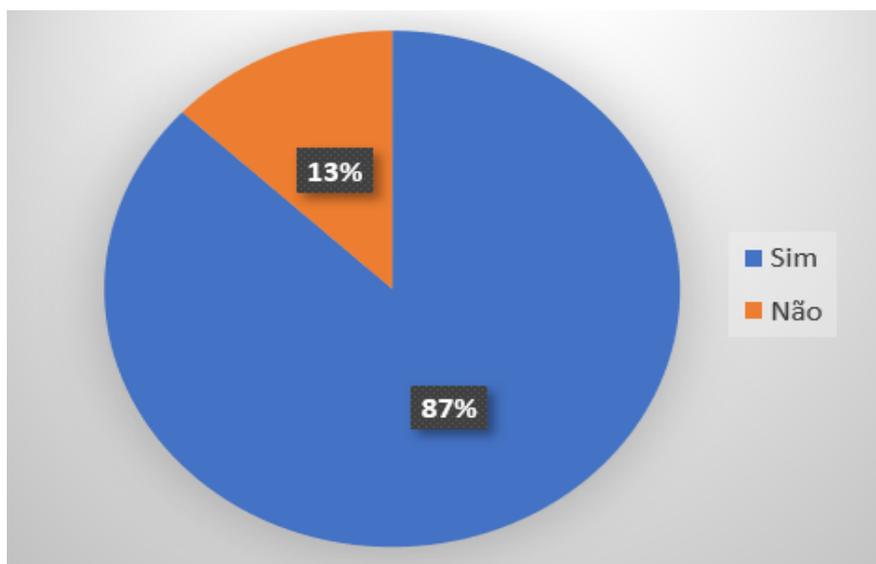


**GRÁFICO 15: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, EM 2019**

Além disso, 65% dos usuários que participaram da pesquisa avaliaram o atendimento com a nota máxima (5) e 87% relataram que tiveram sua dúvida resolvida ou esclarecida.



**GRÁFICO 16: PERCENTUAL DE AVALIAÇÕES POR NOTA ATRIBUIÇÃO SOBRE A QUALIDADE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, EM 2019**



**GRÁFICO 17: AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE O ESCLARECIMENTO DE INFORMAÇÕES DE FORMA IMEDIATA PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO, EM 2019**

## **7.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – ATENDIMENTO AOS REGULADOS – GESTÃO OUV**

A Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento realizada, mensalmente com divulgação trimestral, tem como objetivo global avaliar a percepção dos usuários que utilizaram os serviços de atendimento da Agência para encaminhar denúncias, reclamações, elogios, críticas, sugestões e pedidos de informação sobre serviços prestados pela ANAC.

A pesquisa, aplicada por meio de formulário eletrônico, enumera quesitos para a avaliação do atendimento prestado onde o usuário demonstra seu grau de satisfação. 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 as expectativas e qualidade da resposta.

Neste relatório, expôs-se os números e avaliações sobre o atendimento da ANAC em geral, dado que para o manifestante tudo é ANAC, reservando-se aos gestores das unidades da Agência o detalhamento das informações, as quais são apresentadas e discutidas entre a OUV, GTGI e SEAMs em reunião com os atores do Sistema, os quais tem a missão de internalizar nas suas áreas as medidas necessárias, de aperfeiçoar a comunicação institucional e de aprimorar seus processos de trabalho.

Para mais informações sobre a Pesquisa, acesse o site da ANAC em <https://www.anac.gov.br/pesquisa-de-atendimento-dos-usuarios>.

## **7.3. ADESÃO À PESQUISA DE OUVIDORIA**

O objetivo primário da pesquisa é promover a participação do usuário na administração da Agência. Assim sendo, a participação dos usuários na pesquisa é fator básico. A pesquisa foi realizada em uma população de 15.495 usuários, onde foram obtidos 3.976 respondentes. O nível de confiança foi de 99% e o erro amostral de 3,5%, com uma taxa de retorno de 26,2%, em 2018, a população foi de 3.251, com 473 respondentes.

O acréscimo exponencial das avaliações tem múltiplas origens. O fato de a pesquisa ser realizada abrangendo o universo das manifestações do sistema (exceto as avaliadas no tópico anterior - atendentes), o envio dos resultados da pesquisa aos respondentes e não respondentes, por meio eletrônico, além da usual publicação dos resultados no site, como forma de agradecimento e estímulo a futuras participações.

Outro fator para o aumento da adesão foi a forma de aplicação da pesquisa, em que os convites passaram a ser encaminhados por e-mail aos usuários identificados pelos seus nomes e o número do protocolo de atendimento, e o envio de lembretes para aqueles que não responderam ao primeiro convite de participação.

Observa-se que os públicos denominados "passageiro", "piloto", "comissário", "mecânico" e "aluno de escola" se destacam na adesão à pesquisa, dado o quantitativo dos integrantes dessas categorias a sua particular natureza que implica múltiplos contatos com a agência no período de um ano.

GRUPOS DE USUÁRIOS PARTICIPANTES	ANO		TOTAL GERAL
	2018	2019	
Passageiro	29,6%	19,9%	20,9%
Piloto	22,0%	19,7%	20,0%
Aluno de Escola de Aviação Civil/Aeroclube	7,6%	15,0%	14,2%
Mecânico	8,2%	10,5%	10,3%
Comissário	3,0%	8,5%	7,9%
Empresa Aérea	2,3%	1,8%	1,9%
Operador de aeronave	0,0%	1,4%	1,3%
Outros	27,3%	23,1%	23,6%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**TABELA 07: ADESÃO À PESQUISA POR GRUPO DE USUÁRIO - 2018/2019**

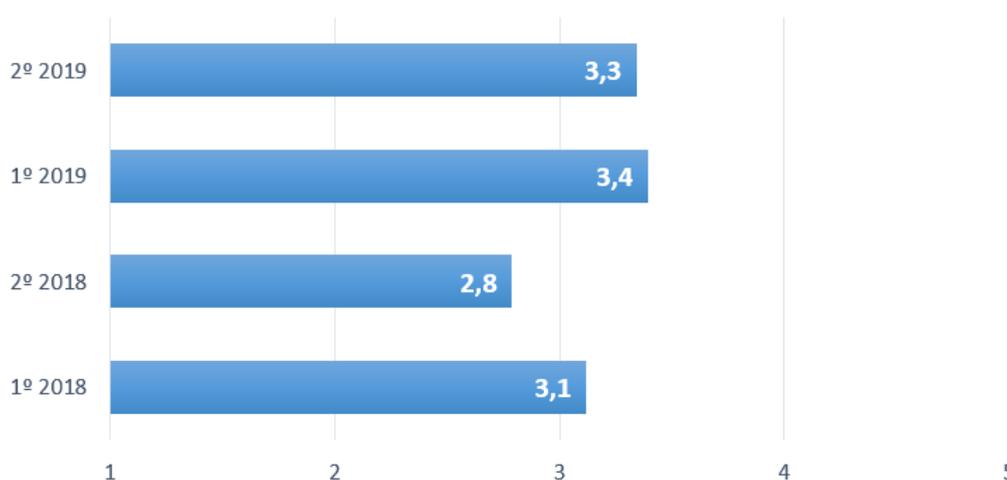
Observa-se a redução de manifestações do grupo passageiros, entre 2018 e 2019, resultado da adaptação destes ao canal da ANAC para reclamações e denúncias de passageiros contra empresas aéreas, a plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) que a Agência aderiu em 2018.

A Agência, por meio de área finalística específica, monitora as manifestações registradas na plataforma e avalia, *em âmbito coletivo*, a qualidade dos serviços prestados pelas empresas e o cumprimento dos normativos relativos às condições gerais de transporte aéreo e de acessibilidade de passageiros, adotando ações que se iniciam pela publicitação dos resultados, passando por procedimentos de advertência até a autuação da empresa.

O canal de atendimento Fala.br é mantido para recebimento de sugestões, elogios e pedidos de informação acerca da regulamentação vigente ou da atuação da Agência para o público passageiros.

#### 7.4. AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA

Quanto à avaliação de tempo de espera pela resposta em 2019, observa-se melhoria na percepção dos usuários, comparado com 2018 (gráfico 18). Porém, é interessante verificar que, quando os números são abertos, sob a representação de notas atribuídas, pode-se apreciar qualitativamente a melhoria na percepção do usuário (gráfico 19).



**GRÁFICO 18: NOTA POR TEMPO DE ESPERA PELA RESPOSTA POR TRIMESTRE - 2018/2019**

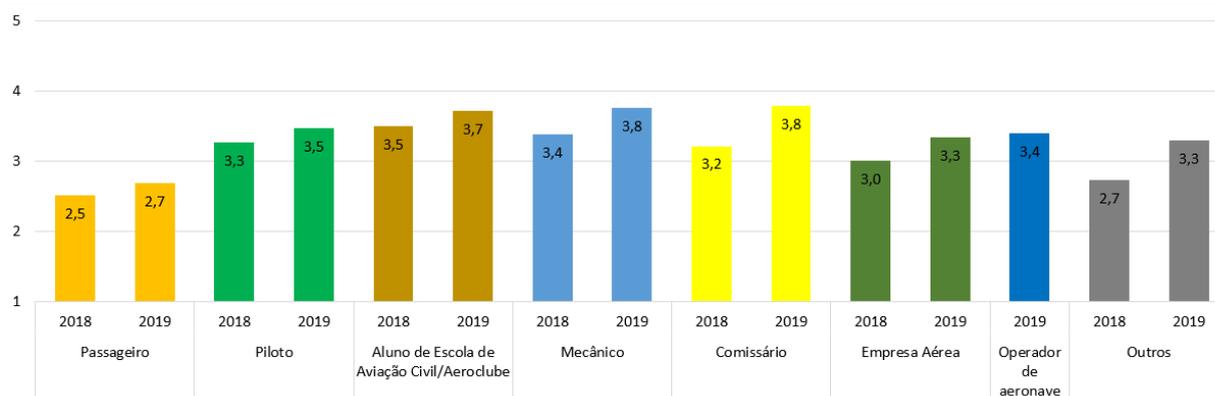
O importante incremento da nota média de 2,9 do exercício de 2018 para 3,4 referente ao exercício de 2019, deve-se ao aumento do número de usuários que indicaram a nota 4 "satisfeito" e 5 "muito satisfeito", totalizando 56,6% – contra 42,3% em 2018. Talvez o mais relevante indicativo seja a redução das notas 1 e 2, conforme demonstrado no gráfico 19.



**GRÁFICO 19: TEMPO DE ESPERA PELA RESPOSTA - REPRESENTATIVIDADE POR AVALIAÇÃO - 2018/2019**

O gráfico 20 demonstra a evolução do nível de satisfação dos públicos mais representativos na pesquisa. Ao analisar essa percepção do usuário, por tipo de público, em 2019, nota-se a elevação do nível de satisfação em todos os públicos.

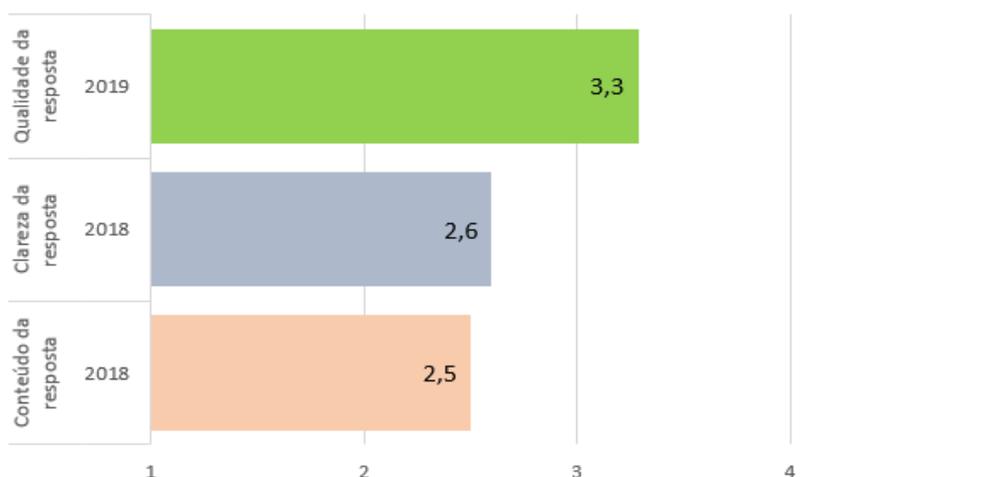
Apesar da evolução no índice de satisfação dos usuários em 2019, com relação ao desempenho no ano anterior, mesmo considerando que o sistema está implantado, devemos observar que é um sistema em processo de amadurecimento, portanto é importante um contínuo processo de avaliação para seu aperfeiçoamento.



**GRÁFICO 20: TEMPO DE ESPERA PELA RESPOSTA - NOTAS DE AVALIAÇÃO POR TIPO DE PÚBLICO - 2018/2019**

## 7.5. AVALIAÇÃO - QUALIDADE DA RESPOSTA (CLAREZA E CONTEÚDO)

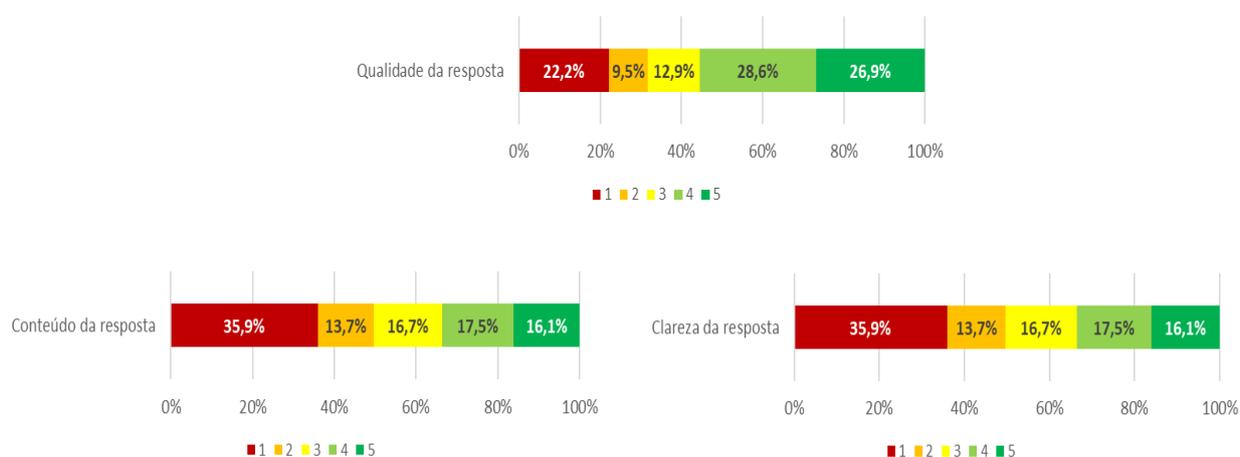
Em 2019, os quesitos clareza e conteúdo da resposta foram mensurados com base em novo critério: "qualidade da resposta", resultado de avaliação que em resposta rápida, os conceitos clareza e conteúdo eram confundidos. A avaliação dos usuários quanto à "qualidade da resposta" registrou uma evolução significativa entre 2018 e 2019, quando comparado com os quesitos "conteúdo" e "clareza" da resposta, conforme gráfico abaixo.



**GRÁFICO 21: NOTA POR QUALIDADE DA RESPOSTA (CLAREZA DA RESPOSTA) - 2018/2019**

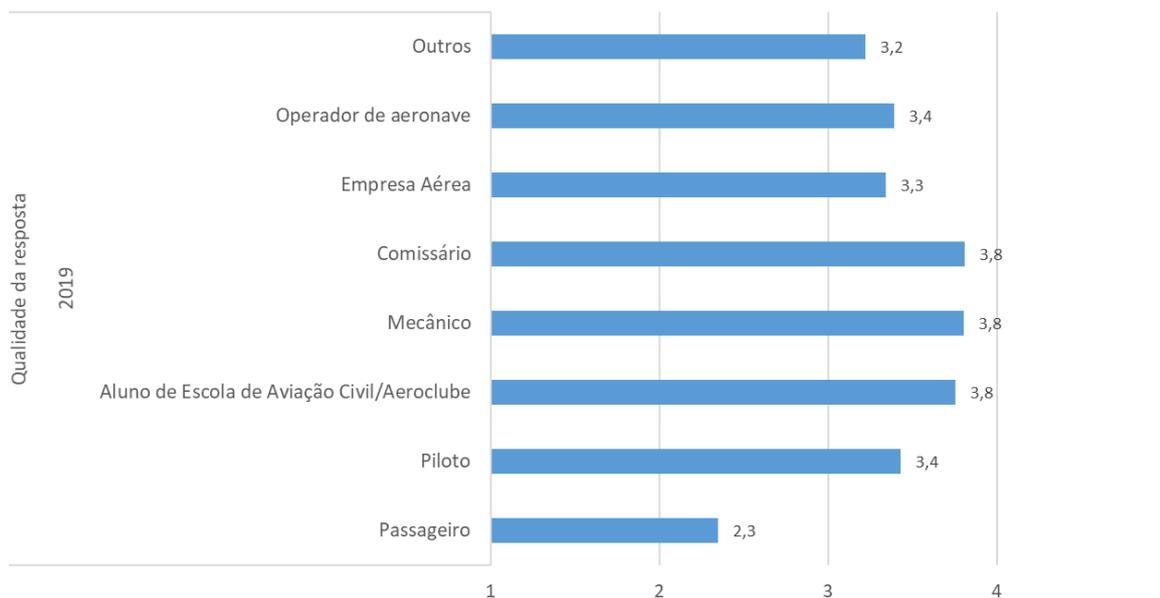
O importante incremento da nota média de 2,6, do exercício de 2018, para 3,3, referente ao exercício de 2019, deve-se ao aumento do número de usuários que indicaram a nota 4 "satisfeito" e 5 "muito satisfeito", sendo extremamente relevante sair do patamar de 40 a 54% de notas 1 e 2 em 2018 para o percentual de 31,7 % em 2019 (imagem 06).

O processo de monitoramento, o trabalho dos SEAMs e discussão do conteúdo da pesquisa nas reuniões da GTGI, OUV e SEAMs foram relevantes na evolução da avaliação da qualidade da resposta ao usuário, tendo como objetivo atingir a efetividade.



**IMAGEM 06: QUALIDADE (2019), CLAREZA E CONTEÚDO (2018) DA RESPOSTA - REPRESENTATIVIDADE POR AVALIAÇÃO - 2018/2019**

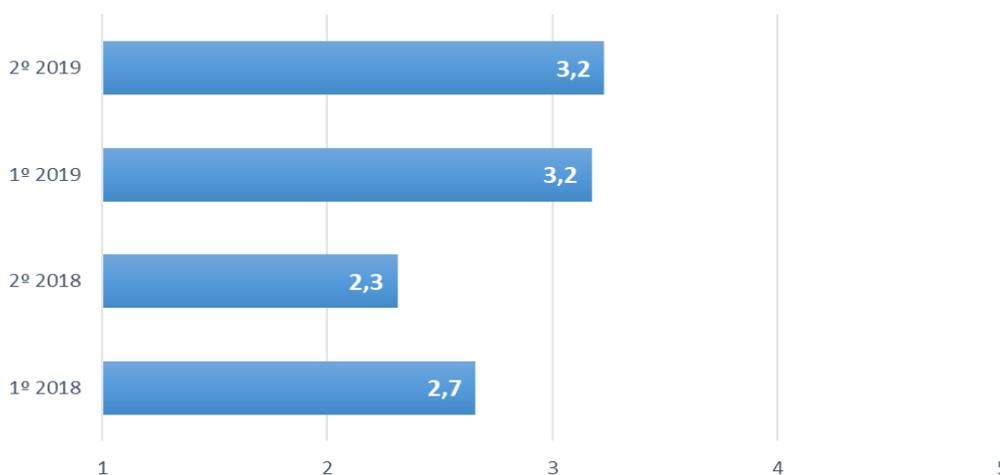
Ao analisar a percepção do usuário, por tipo de público, notam-se positivas avaliações no nível de satisfação de todos públicos, exceto no público "passageiros" que, apesar da melhora no índice, alcançando sua melhor pontuação histórica, permanece a necessidade de melhoria na forma de comunicação externa da Agência com esse segmento, ainda em processo de adaptação com o sistema SENACOM.



**GRÁFICO 22: QUALIDADE DA RESPOSTA - AVALIAÇÃO POR TIPO DE PÚBLICO - 2019**

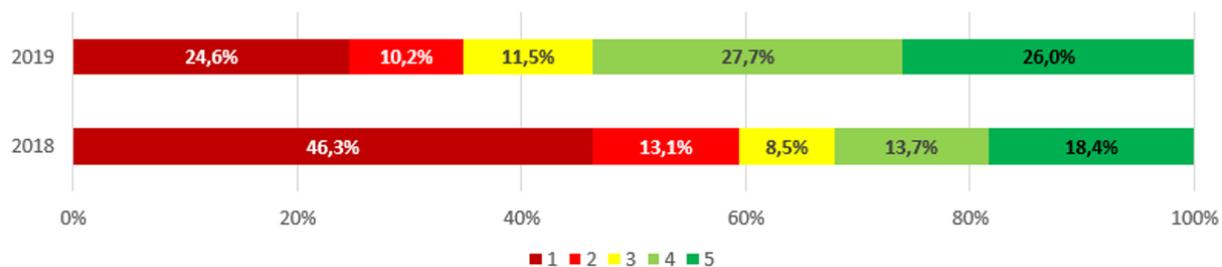
## 7.6. AVALIAÇÃO - ATENDIMENTO ÀS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO

A avaliação dos usuários quanto ao atendimento às suas expectativas registrou aumento significativo de nota de 2,4, em 2018, para 3,2, em 2019. No gráfico 23, podemos observar a evolução do quesito.



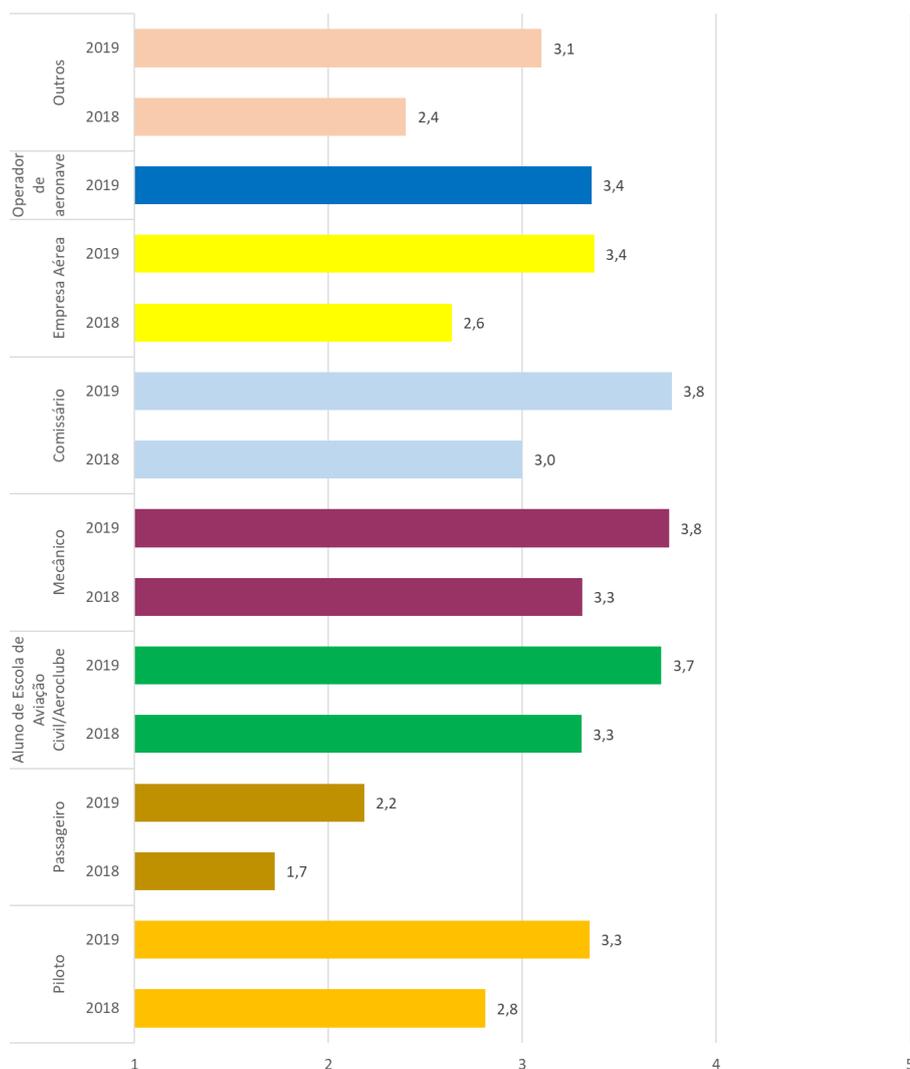
**GRÁFICO 23: NOTA POR RESULTADO (ATENDIMENTO ÀS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO) - 2018/2019**

A evolução do item "atendimento das expectativas" (gráfico 24) reflete a melhoria do processo e resulta do aumento de usuários "satisfeito" e "muito satisfeito", em 2019, com 53,7%, contra os 32,1% e obtidos no exercício de 2018.



**GRÁFICO 24: RESULTADO (ATENDIMENTO ÀS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO) - REPRESENTATIVIDADE POR AVALIAÇÃO - 2018/2019**

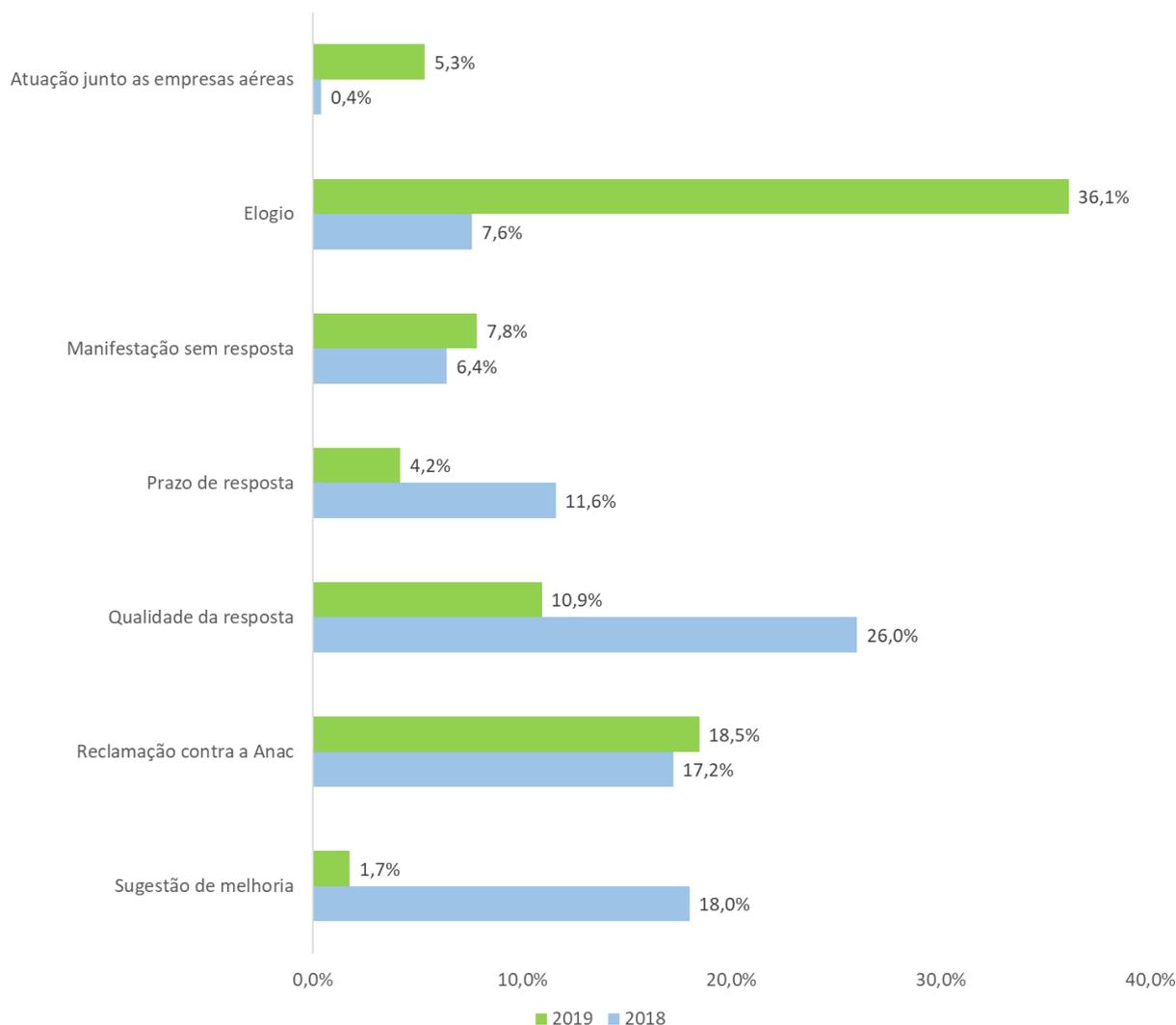
Ao analisar a percepção do usuário por tipo de público, conforme gráfico 25, nota-se uma evolução positiva na percepção geral de todos os públicos.



**GRÁFICO 25: RESULTADO (ATENDIMENTO ÀS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO) - AVALIAÇÃO POR TIPO DE PÚBLICO - 2018/2019**

## 7.7. COMENTÁRIOS DOS USUÁRIOS

A pesquisa solicita ao usuário que se manifeste, em questão aberta, sobre os motivos que influenciaram na aplicação das notas nos quesitos "tempo de resposta", "qualidade da resposta" e "atendimento às expectativas". Os resultados apresentados, no gráfico 26, consideram apenas os comentários mais representativos. "Elogio" foi a categoria mais citada entre os usuários em 2019, o que demonstra que as ações adotadas pela ANAC estão adequadas. Observam-se, ainda, registros de que o quesito "qualidade da resposta" precisa melhorar, apesar da nota ter registrado o melhor índice desde o início da pesquisa, com 3,3 na média de 2019 e 3,5 no último trimestre do ano na escala Likert de 5 pontos.



**GRÁFICO 26: INCIDÊNCIA DE COMENTÁRIOS DOS USUÁRIOS SOBRE OS PRINCIPAIS ASSUNTOS- 2017/2018/2019**

## 7.8. APRENDENDO COM O USUÁRIO

A Pesquisa sobre a Qualidade do Atendimento às Manifestações permite identificar evolução nos índices de satisfação do conjunto dos usuários, bem como, quando segregados por tipo de público, tipo de manifestação, assunto das manifestações e por UORG que prestou o atendimento.

Não caberia, nesse já extenso relatório, descer a esse nível de especificidade, mormente que, para o usuário, só existe o "seu atendimento" dado pela ANAC e não pelo setor X, Y ou Z, no entanto, para gestão interna, essa especificidade faz toda diferença na melhoria dos processos de gestão e comunicação.

Observa-se que as ações desenvolvidas pelos SEAMs, GTGI, ASCOM e OUV, com base em monitoramento qualitativo e quantitativo e nas pesquisas, são fortes propulsores para a evolução da satisfação dos usuários.

## 8. AVALIAÇÃO INTERNA VERSUS A AVALIAÇÃO DO USUÁRIO

Para se obter uma determinada meta de qualidade em um serviço de prestação contínua, com aspectos de produtos em série, porém com especificidades, necessita-se de uma métrica que atenda aspectos de produção em série sem abandonar as particularidades.

A OUV, em parceria com os demais atores do sistema, criou essa régua, que é a "Cartilha de Atendimento" que estabelece as questões de conformidade de uma resposta para cada tipo de manifestação.

Com base nessa métrica "Cartilha de Atendimento", que estabelece as questões de conformidade de uma resposta para cada tipo de manifestação e no disposto na IN nº 121/2018, a OUV realiza o monitoramento qualitativo e quantitativo do sistema.

No entanto, uma métrica interna eficaz e eficiente não é necessariamente efetiva.

A pesquisa de satisfação, per si, pode apontar necessidades de estruturação do modelo de atendimento, problemas de gestão ou até ausência de base confiável de dados, porém é de baixa efetividade na detecção da expectativa do cliente em relação a um determinado produto.

O modelo implantado traça um paralelo entre os resultados da pesquisa junto ao usuário e a avaliação interna o que permite verificar nossa efetividade na comunicação regulado / regulador e perceber as oportunidades de melhoria de processos de trabalho e simplificação de serviços.

O acompanhamento individualizado da opinião do usuário pelo atendimento a ele prestado especificamente, com o tempo, irá refletir com maior propriedade se a expectativa pela qualidade e tempestividade da resposta está sendo atendida, permitindo que o gestor conheça a raiz do eventual problema e adotar as providências necessárias.

### 8.1. TEMPO DA RESPOSTA VERSUS EXPECTATIVA DO USUÁRIO / REGULADO

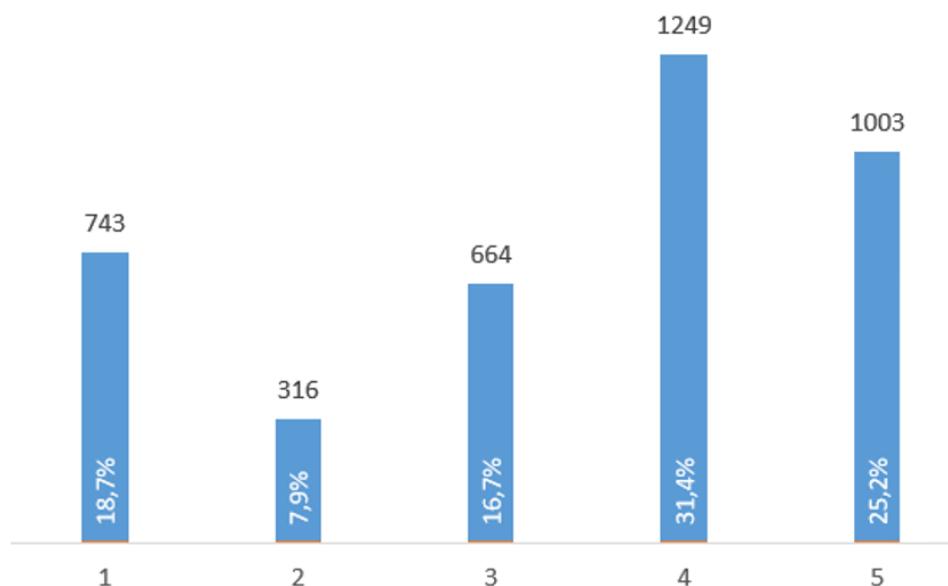
As avaliações "muito insatisfeito-1" e "insatisfeito-2" são vistas com atenção pela OUV. As "nem satisfeito, nem insatisfeito-3" são consideradas para efeitos de avaliação como neutras ou sem uma opinião formada e as avaliações "muito satisfeito-5" e "satisfeito-4" são metas a serem alcançadas.

O tempo médio de espera pela resposta, no ano de 2019, foi de 2,87 dias corridos, conforme dados extraídos do sistema de gerenciamento de manifestações. Coerentemente, a pesquisa de satisfação mostra que os 56,6% de avaliações "satisfatório" e "muito satisfatório", em contraste com os 26,6% de "insatisfatório" e "muito insatisfatório" (gráfico 27), apontam para uma percepção positiva dos usuários em relação ao tempo médio de atendimento da ANAC.

É questão relevante que 1.059 usuários registraram notas, para o tempo de atendimento, como "insatisfeito e muito insatisfeito". Observa-se que destes, 46% que se manifestaram como "muito insatisfeitos" receberam a resposta em até 1 dia, sendo 27,5% no mesmo dia. No caso dos "Insatisfeitos", 50% tiveram a resposta em até 1 dia, sendo 33,9% no mesmo dia.

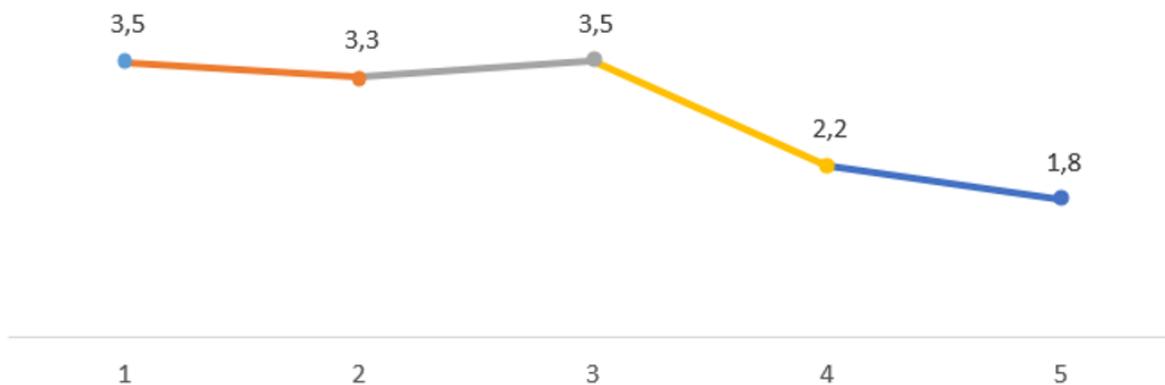
Esse é um dos valores da comparabilidade. Um regulado que recebe resposta rápida e se manifesta com baixa avaliação, está indicando um *problema de comunicação* que resulta em falsa expectativa, isso se pode avaliar no campo aberto da pesquisa.

2019 foi o primeiro ano, ainda se está em processo de aprendizado com o usuário. A evolução positiva das notas, trimestre a trimestre, aponta que o caminho está correto.



**GRÁFICO 27: QUANTITATIVO DE AVALIAÇÕES POR NOTA DE ATRIBUÍDA**

O tempo médio de resposta avaliado pelo usuário é inversamente proporcional ao tempo efetivamente registrado, como regra geral, ou seja, quanto menor a nota, maior o tempo de resposta (gráfico 28). Observa-se que só se obteve notas satisfatórias quando em respostas inferiores a 2 dias e apesar de apresentar bom desempenho de tempo na resposta, ainda assim obteve 26% de avaliações insatisfatórias.



**GRÁFICO 28: TEMPO MÉDIO DE ESPERA PELA RESPOSTA POR NOTAS ATRIBUÍDAS, EM 2019**

Ao observar o detalhamento das observações dos usuários, aqui não se menciona notas médias, mas da nota dada para uma específica manifestação. Pode-se observar a importância da avaliação do usuário/regulado para perceber que existe espaço para melhorar e, mais do que isso, perceber *onde melhorar*.

A vantagem para a ANAC, prestadora de serviços, e para o regulado/usuário, é que o novo sistema permite aprimorar a comunicação institucional e proporciona a oportunidade de melhorar os serviços da Agência.

Esse cenário impõe à ANAC estudo específico para entendimento adequado das razões da frustração das expectativas de usuários que, atendidos em tempo, em princípio, adequado, se manifestaram negativamente. A avaliação primária ocorre, nas reuniões trimestrais com a OUV/GTGI e SEAMs das superintendências finalísticas, mas requer, adicionalmente, uma apreciação mais abrangente e ampla da nossa capacidade de nos comunicar com nossos usuários.

## 8.2. QUALIDADE DA RESPOSTA VERSUS A EXPECTATIVA DO USUÁRIO / REGULADO

As respostas da Agência são monitoradas pela OUV com base em "Cartilha de Atendimento" que estabelece parâmetro regulamentar para que uma resposta seja considerada "conforme", por tipo de manifestação, pedido de informação, reclamação contra regulado, reclamação contra serviços da ANAC, denúncia contra regulado, denúncia contra agente público, sugestão e elogio.

Esses parâmetros são acompanhados pela OUV, que monitora, uma a uma, as respostas, exceto para os Pedidos de Informação que, pelo volume, o monitoramento é realizado de forma amostral, em trabalho complementar, a GTGI, monitora a "forma" das respostas por amostragem.

A comparabilidade entre a conformidade, avaliação da OUV e a percepção do usuário com relação ao quesito "qualidade" apresenta diferenças em relação a comparabilidade do quesito "tempo da resposta", pois não tem uma relação direta, em função da avaliação interna ser amostral, o que resulta não necessariamente paridade entre os conjuntos avaliados.

No entanto, parte relevante dessa comparabilidade é realizada individualmente, pelo painel de Power BI, que compara nota atribuída a uma resposta, a respectiva manifestação e o comentário do usuário no campo aberto da pesquisa de satisfação. O sistema permite, ainda, identificar o SEAM respondente e a categoria do manifestante (piloto, comissário, mecânico, etc.).

Não é possível disponibilizar ao público esse painel, dado que ele aponta o protocolo, a manifestação, a resposta e a avaliação do atendimento, sendo regra, e não exceção, a identificação do manifestante, o que torna essa informação restrita aos SEAMs, GTGI e OUV.

Para conhecimento do painel, foi inserida nota máxima para os três quesitos e não especificados a UORG responsável e o público alvo.



**Pesquisa de Satisfação Atendimento às Manifestações**  
Relatos dos usuários

ANO: 2019 | TRIMESTRE: 1º, 2º, 3º, 4º

NOTA TEMPO: 5 | NOTA QUALIDADE: 5 | NOTA EXPECTATIVA: 5

**542** RELATOS

**UORGS**

- 2ª Instância
- ASCOM
- ASJIN
- SAF
- SAR
- SAS
- SFI
- SGP
- SIA
- SPO
- SRA

**PÚBLICO**

- Aluno de Escola de Aviação Civi...
- Comissário
- Empresa Aérea
- Mecânico
- Operador de Aeródromo
- Operador de aeronave
- Organização de Manutenção A...
- Outros
- Passageiro
- Piloto
- Proprietário de Aeronave

**Classificação dos relatos**

Atuação da ANAC	Qualidade no atendimento
Atuação junto as empresas aéreas	Qualificação dos Servidores
Denúncia	Sem comentário
Elogio	Sistemas de informação
Manifestação sem resposta	Sistemas de Informação - SACI
Outros	Sugestão de melhoria
Prazo de resposta	
Prestação de serviços das áreas	
Qualidade da resposta	

**O que o levou a atribuir as notas nos quesitos anteriores?**

- a agilidade
- A agilidade na resposta.
  - A ANAC buscou resolver meu problema de maneira bem pró-ativa. Excelente atendimento com o usuário.
  - A ANAC evoluiu muito com relação aos cheques, principalmente após a entrada dos checkadores por cada região, facilita e agiliza muito a marcação dos nossos recheques, parabéns!
  - A ANAC foi clara a respeito da minha solicitação, e precisa na resposta
  - a anac não fiscaliza nada, as empresas aereas fazem o que querem, com PCD, é uma vergonha.
  - A ANAC notificou a Latam, que se retratou e corrigiu o erro em meu voo.
  - A atenção que foi dispensada sobre o meu questionamento foi impressionante. A todo momento a ANAC foi me atualizando sobre o andamento da solicitação, que ainda não foi fechada definitivamente, mas fica claro o empenho dos envolvidos em resolver o problema. Muito obrigado!
  - A atendente foi muito prestativa em todos os momentos da ligação
  - A atendente foi rápida e eficiente...
  - Sinal de preparo.
  - Estão de parabéns pela equipe.
  - A atendente que me passou as informações por telefone, foi cordial, direta e explicativa. Obrigada
  - A atendente tinha domínio do assunto e não teve dúvidas em solicitar a solução do problema. Além disso, a resposta chegou muito rápida no meu e-mail, superando minhas expectativas! PARABÉNS À ANAC!
  - A boa prestação do atendimento
  - A cia aérea entrou em contato somente após minha queixa na ANAC. Fico feliz em termos essa instituição para defender os direitos dos pacientes portadores de necessidades especiais. Muito obrigada.
  - A completa satisfação com o atendimento e resultado.

IMAGEM 07: PAINEL DA PESQUISA DE ATENDIMENTO

### **8.3. ATENDIMENTO DAS EXPECTATIVAS**

No caso do atendimento das expectativas é realizado o mesmo acompanhamento do item anterior com as mesmas restrições de análise e de publicitação.

Quando se realiza o monitoramento das manifestações, o foco é aperfeiçoar os instrumentos de comunicação institucional e perceber oportunidades de prestar melhor serviço. No entanto, ao aplicar e comparar os resultados da avaliação do regulado, percebe-se oportunidades de melhorar os instrumentos de avaliação interna, e conseqüentemente, aprimorar processos de trabalho e gerar resposta mais efetiva no futuro. Sobre a resposta já remetida pouco se pode fazer.

## **9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANAC**

Lei nº 13.460/2017

"elaborar, (...) consolidar as informações mencionadas (...), e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos".

Lei nº 13.848/2019

"(i) zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência"

"(ii) acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência"

"(iii) elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência".

A Pesquisa de Satisfação sobre Serviços visa mensurar o grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados pela Agência e se propõe a identificar oportunidades de melhorias nos processos de trabalho que resultem na prestação de serviços efetivos.

A ação da OUV é permanente em cooperação com as unidades prestadoras dos serviços, na modalidade de interação trimestral do sistema de atendimento de manifestações, tendo o SEAM como vínculo com as unidades técnicas. Recentemente, em relação ao último trimestre de 2019, passou-se a contar com a participação dos ALGPs (agente local de gestão de processos), portanto, o sistema foca nas áreas técnicas as oportunidades de melhoria. O modelo ainda carece de aperfeiçoamentos que são apontados nas recomendações finais.

Iniciada em 2017, ano base 2016, a pesquisa contempla o direito básico do regulado na participação do processo de gestão da Agência mediante o acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.

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

Dados e informações detalhados da pesquisa estão disponíveis em <https://www.anac.gov.br/pesquisa-de-satisfacao>.

## 9.1. NÚMERO DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS

O ano de 2019 apresentou um aumento significativo no número de avaliações sobre os serviços prestados pela ANAC, sendo 3.073 avaliações, em 2018, e 9.088, em 2019, perfazendo um aumento de aproximadamente 200%.

O aumento na participação pode ser atribuído a diferentes fatores que, somados, aproximaram o regulado da ANAC, fatores tais como a alteração da estrutura da pesquisa, a mudanças efetuadas na aplicação da pesquisa, incluindo o encaminhamento de e-mails com o nome de cada usuário, e o envio de lembretes aos usuários que não haviam respondido a pesquisa. Também foi muito importante a remessa por e-mail a todos participantes, respondentes ou não dos resultados da pesquisa.

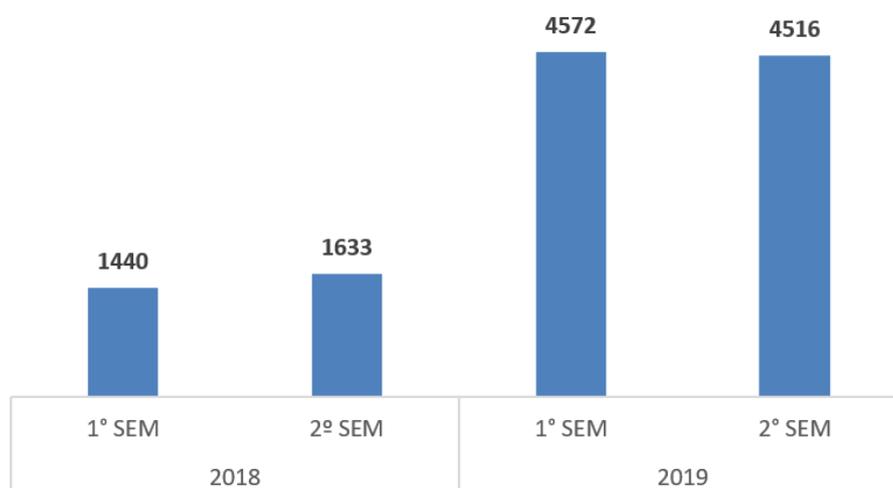


GRÁFICO 29: NÚMERO DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS

## 9.2. SERVIÇOS AVALIADOS POR SUPERINTENDÊNCIA

A maior parte das avaliações recebidas é referente a serviços prestados pela Superintendência de Padrões Operacionais – SPO, seguida pela Superintendência de Aeronavegabilidade – SAR, pela natureza das suas atividades e público alvo.

SUPERINTENDÊNCIA	2018		2019	
	1º	2º	1º	2º
SPO	71,7%	77,6%	85,0%	89,7%
SAR	15,8%	11,6%	10,4%	6,8%
SIA	3,1%	2,1%	1,6%	2,1%
SAS	1,7%	0,9%	2,1%	1,0%
SAF	1,9%	2,3%	0,8%	0,3%
SRA	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Não identificada	5,8%	5,5%	0,0%	0,0%

TABELA 08: SERVIÇOS AVALIADOS POR SUPERINTENDÊNCIA

Outro avanço alcançado em 2019 foi a identificação precisa das superintendências responsáveis pelos serviços, não havendo mais incidências de avaliações nas quais as unidades organizacionais não puderam ser identificadas, o que ocorreu com frequência em 2018.

### 9.3. SERVIÇOS MAIS AVALIADOS

O serviço mais avaliado no ano de 2019 foi a realização de Exame Teórico. Os demais serviços mais avaliados, ao longo dos semestres, podem ser verificados na tabela abaixo.

SERVIÇO AVALIADO	1º SEM	2º SEM
Exame Teórico	25,3%	27,8%
Revalidação de Habilitações de Classe de Avião e Helicóptero	10,8%	12,5%
Licença e Habilitações para Mecânico de Manutenção Aeronáutica - MMA	8,1%	7,0%
Licença e Habilitação para Comissário	5,2%	6,6%
Licença e Habilitação para Piloto Privado de Avião	5,4%	6,2%
Revalidação de Habilitações de Tipo de Avião e Helicóptero	4,6%	4,7%
Exame Prático	4,0%	4,1%
Certificação de Proficiência Linguística	4,0%	3,6%
Licença para Piloto Comercial de Avião	3,3%	3,9%
Licença para Piloto de Linha Aérea de Avião	1,9%	1,9%

**TABELA 09: SERVIÇOS MAIS AVALIADOS EM 2019**

Os quesitos mais demandados, devidamente avaliados, constituem algumas das etapas de "certificação de pessoas", as quais são alvo de projeto prioritário com diretor designado como *sponsor*, que independente da conclusão do projeto, apresenta ações específicas e diferenciadas sobre etapas interdependentes, onde podemos perceber, a melhoria pelas avaliações positivas dos regulados.

A etapa do "exame teórico" está sendo aperfeiçoada, por alteração na forma de aplicação dos exames, que deve conduzir a expansão das atuais 13 salas de exame algo em torno de 40 pontos de aplicação mediante processo licitatório em curso.

### 9.4. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO POR QUESITO

A ANAC envida esforços para melhorar a prestação de seus serviços e muitas das ações tomadas têm origem nas avaliações recebidas na Pesquisa de Serviços iniciada no ano de 2017, sobre os serviços prestados em 2016.

O Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos dispõe a sobre a avaliação continuada dos serviços públicos e identifica a necessidade de que os órgãos e entidades estabeleçam medidas para o aperfeiçoamento da prestação do serviço com base nos resultados dessa avaliação.

A Lei das Agências Reguladoras aponta a necessidade de zelar pela qualidade e tempestividade dos serviços prestados, no caso da ANAC, graças a avaliação contínua, de forma trimestral, por três anos seguidos, se dispõe de suporte aos esforços de melhoria e aproximação da ANAC com os regulados e a consequente efetividade na forma da prestação desses serviços, o que pode ser observado pela evolução dos índices de satisfação, não só em relação ao ano de 2018 e anteriores, mas também na comparação entre o primeiro e segundo semestre de 2019 (gráfico 30). Os quesitos avaliados serão apresentados, em série histórica, no item 8.5.

### Índices de Satisfação por Quesito em 2019

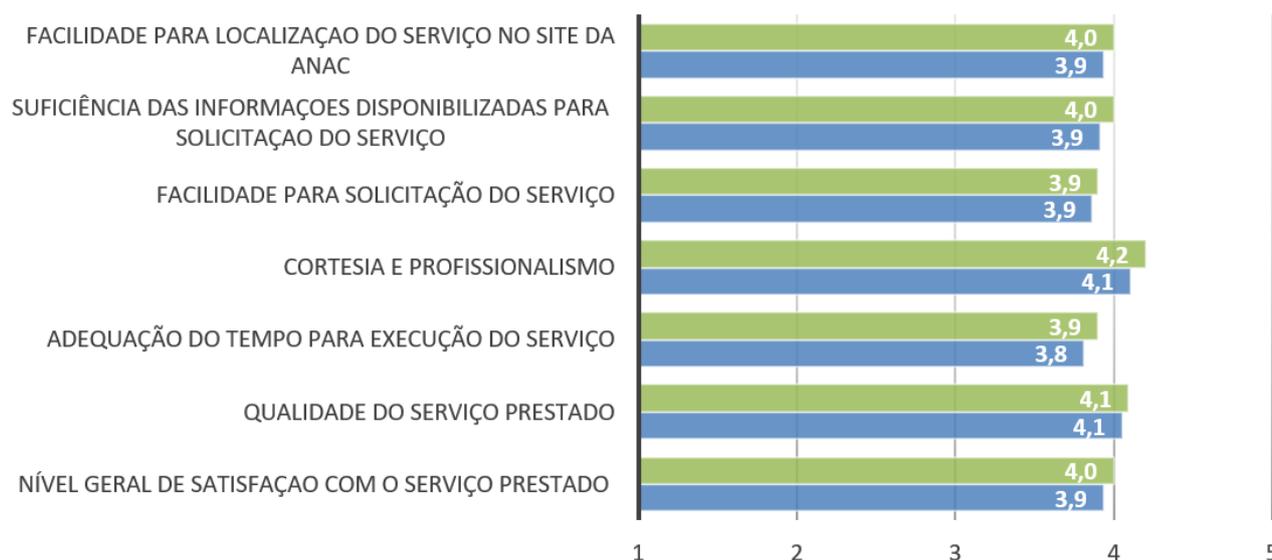


GRÁFICO 30: ÍNDICES DE SATISFAÇÃO POR QUESITO EM 2019

## 9.5. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANAC PELO REGULADO

A pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Agência é composta de 6 perguntas e de um campo aberto, onde ao respondente é solicitado que diga o porquê das notas atribuídas.

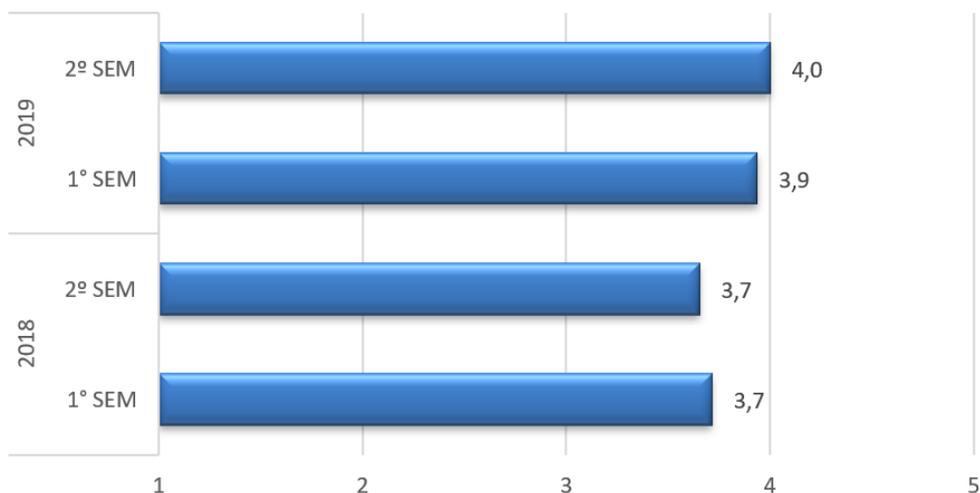
Um forte indicativo que se estabeleceu um clima de confiança e respeito mútuo entre regulado e regulador é evidenciado pelo preenchimento do campo aberto que chega a 30% da amostra, com elogios, críticas e, muito importante, sugestões. Esse material é consolidado por natureza, preservando a identificação do respondente, disponibilizado internamente e é debatido, nas reuniões trimestrais.

### 9.5.1. Facilidade para localização do serviço no site da Agência

No ano de 2019, a avaliação dos usuários com relação à facilidade para localizar os serviços no site da ANAC apresentou significativa evolução com relação ao ano de 2018. O índice em 2018 de 3,7, evoluiu para 4,0 em 2019, onde observa a melhoria contínua do quesito, inclusive quanto a evolução entre semestres no ano de 2019.

Os resultados da pesquisa e em particular os comentários emitidos pelos usuários no campo aberto da pesquisa, permitem a coleta de informações que subsidiam as ações das unidades organizacionais envolvidas direta e indiretamente na manutenção do sítio eletrônico da ANAC.

Com relação às notas recebidas no segundo semestre de 2019, nota-se uma diminuição nas notas negativas e neutra – Nota 1 (Totalmente Insatisfeito), Nota 2 (Insatisfeito) e Nota 3 (Regular), e um aumento na Nota 5 (Totalmente Satisfeito).



**GRÁFICO 31: ÍNDICE DE FACILIDADE PARA LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO NO SITE DA ANAC**

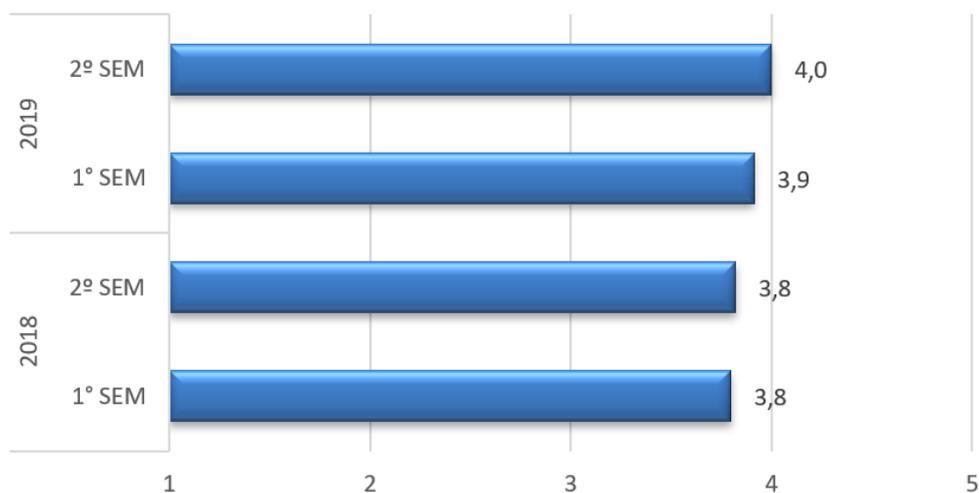


**GRÁFICO 32: AVALIAÇÃO DE FACILIDADE PARA LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO NO SITE DA ANAC**

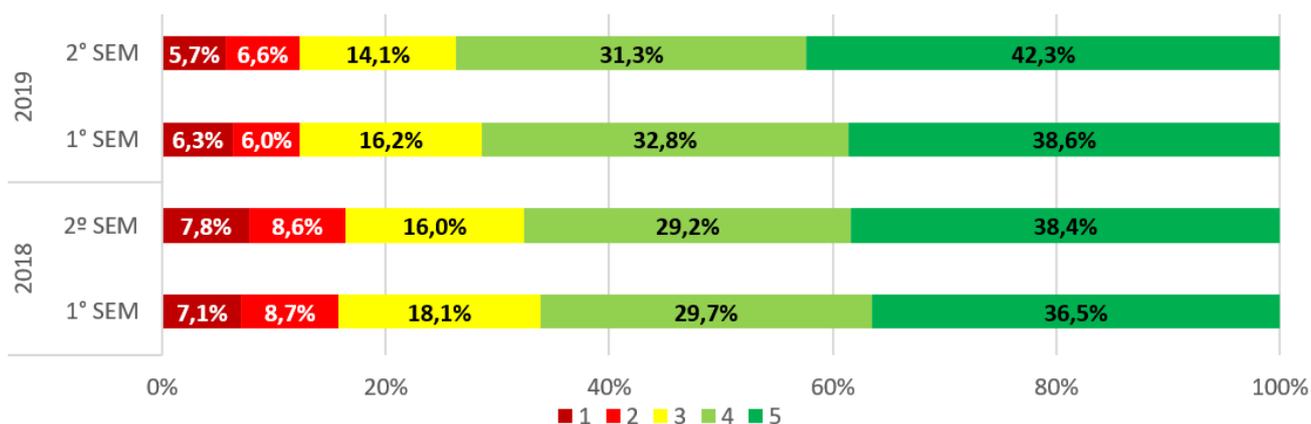
### 9.5.2. Suficiência das Informações para Solicitação do Serviço

Os resultados da pesquisa associados a transformação digital dos serviços da ANAC se refletem de forma positiva também no quesito de "suficiência das informações disponibilizadas para solicitar o serviço", com destaque para as contribuições no 'campo aberto' associada aos efeitos do monitoramento realizado pela Pesquisa de Satisfação de Atendimento.

Em 2019, o índice aumentou para 3,9, no primeiro semestre, e para 4,0, no segundo, sendo que o número de notas 5 aumentou aproximadamente 4% no mesmo período.



**GRÁFICO 33: ÍNDICE SUFICIÊNCIA (DISPONIBILIDADE) DAS INFORMAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO**

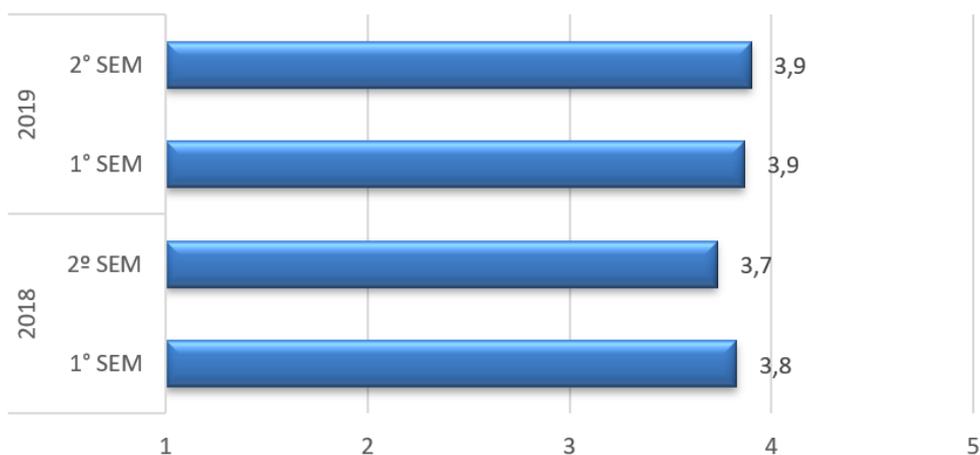


**GRÁFICO 34: SUFICIÊNCIA (DISPONIBILIDADE) DAS INFORMAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO**

### 9.5.3. Facilidade para Solicitação do Serviço

Após apresentar uma regressão no segundo semestre de 2018, o quesito de "facilidade para solicitação do serviço" foi avaliado de forma positiva, passando ao índice de 3,9, melhor índice da série histórica.

O quesito de facilidade para solicitação do serviço manteve-se estável em 2019, em 3,9, apresentando uma diminuição nas notas negativas e neutra, e um aumento na Nota 5.



**GRÁFICO 35: ÍNDICE FACILIDADE PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO**



**GRÁFICO 36: AVALIAÇÃO DE FACILIDADE PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO**

### 9.5.4. Cortesia e Profissionalismo

O índice de Cortesia e Profissionalismo, incluído na pesquisa pela primeira vez no ano de 2019, refletiu uma preocupação da Diretoria e desta OUV, no sentido de avaliar a relação regulado/regulador de forma individualizada. Os resultados muito positivos, desde a primeira avaliação, apresentam evolução no segundo semestre do ano, passando de 4,1 para 4,2, sendo este o índice mais alto obtido para todos os quesitos avaliados. Mais de 79% dos usuários que responderam à pesquisa identificaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a cortesia e profissionalismo dos agentes públicos, na prestação dos serviços, o que reflete esforços de integração da instituição com seus regulados.

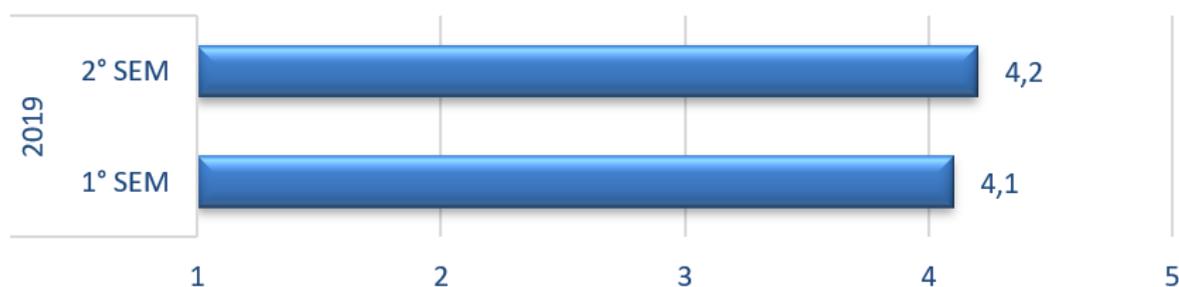


GRÁFICO 37: ÍNDICE CORTESIA E PROFISSIONALISMO

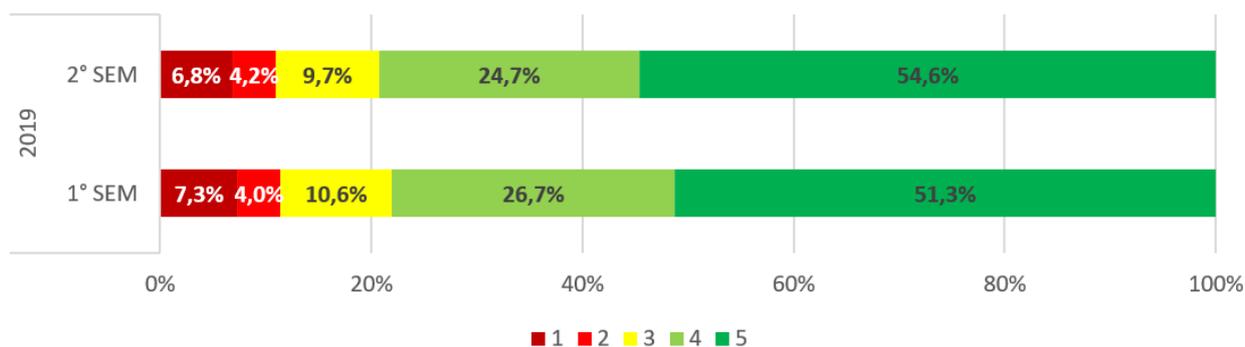
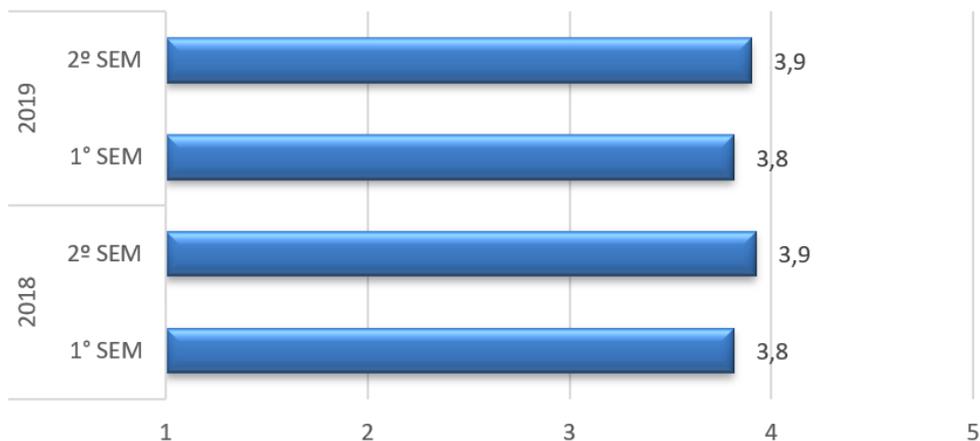


GRÁFICO 38: AVALIAÇÃO DE CORTESIA E PROFISSIONALISMO

### 9.5.5. Adequação do Tempo para Execução do Serviço

Em sua Carta de Serviços, a ANAC disponibiliza um prazo médio para execução do serviço, porém o quesito não procura saber se esse prazo foi ou não atendido, o objetivo é avaliar se o prazo efetivo de atendimento é adequado. A ouvidoria propôs uma evolução dessa situação para o estabelecimento de "prazo compromisso" na medida da ordenação de política institucional de prestação de serviços.

O índice de adequação do tempo para a execução do serviço apresentou uma melhora no segundo semestre de 2019, passando de 3,8 para 3,9. Observou-se, também, uma diminuição nas notas negativas e neutra, com um consequente aumento na nota máxima.



**GRÁFICO 39: ÍNDICE ADEQUAÇÃO DO TEMPO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**



**GRÁFICO 40: AVALIAÇÃO DE ADEQUAÇÃO DO TEMPO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

### 9.5.6. Qualidade do Serviço Prestado

O índice para qualidade do serviço prestado manteve-se estável, ao longo do ano, em patamar elevado, com uma nota de 4,1. Apesar do índice ter permanecido inalterado, verifica-se uma saudável diminuição nas notas negativas e neutra, e um aumento na nota máxima da pesquisa.

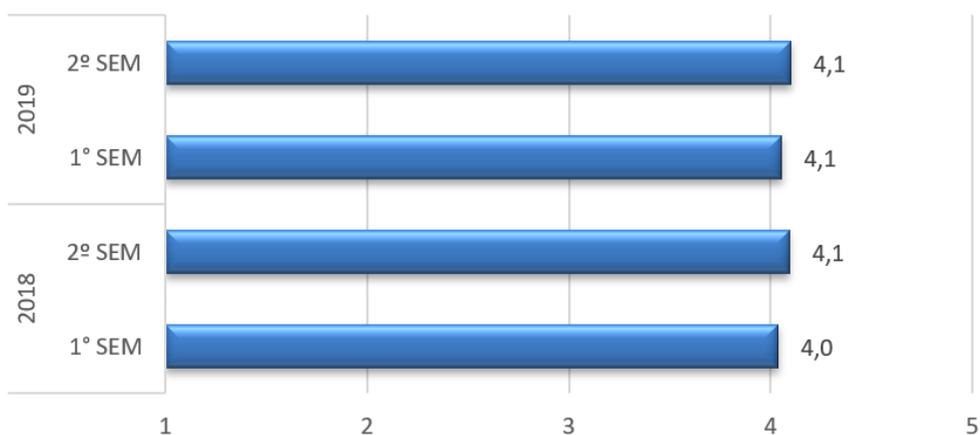


GRÁFICO 41: ÍNDICE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

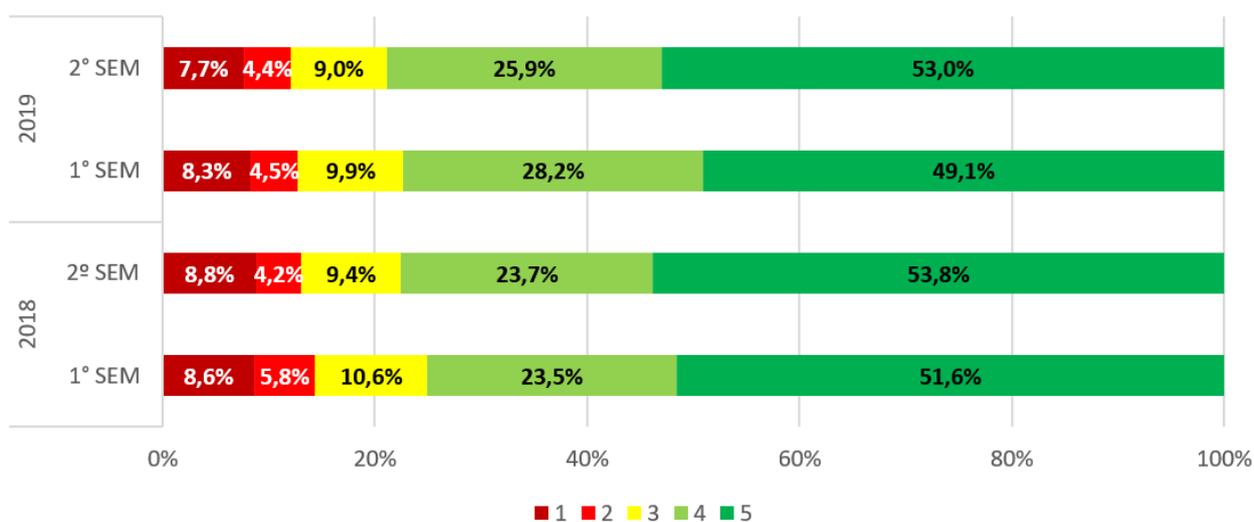
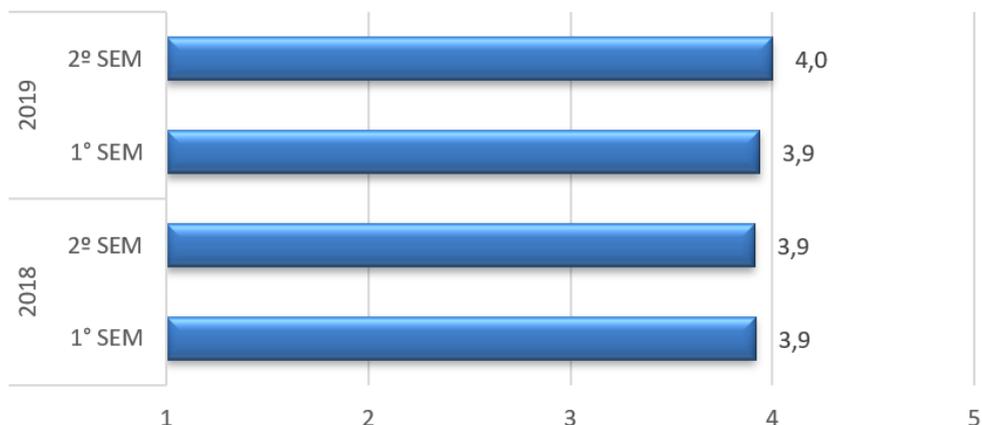


GRÁFICO 42: AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

### 9.5.7. Nível Geral de Satisfação com o Serviço Prestado

A avaliação com relação ao nível geral de satisfação com o serviço prestado pretende aferir a percepção do usuário em relação ao processo como um todo, resultado da avaliação do conjunto de processos de trabalho que resultam num específico serviço.

No segundo semestre de 2019, o índice aumentou de 3,9 para 4,0, o maior patamar para o quesito na série histórica, demonstrando a melhoria na prestação dos serviços da ANAC nos últimos anos.



**GRÁFICO 43: ÍNDICE NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO**



**GRÁFICO 44: AVALIAÇÃO DE NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO**

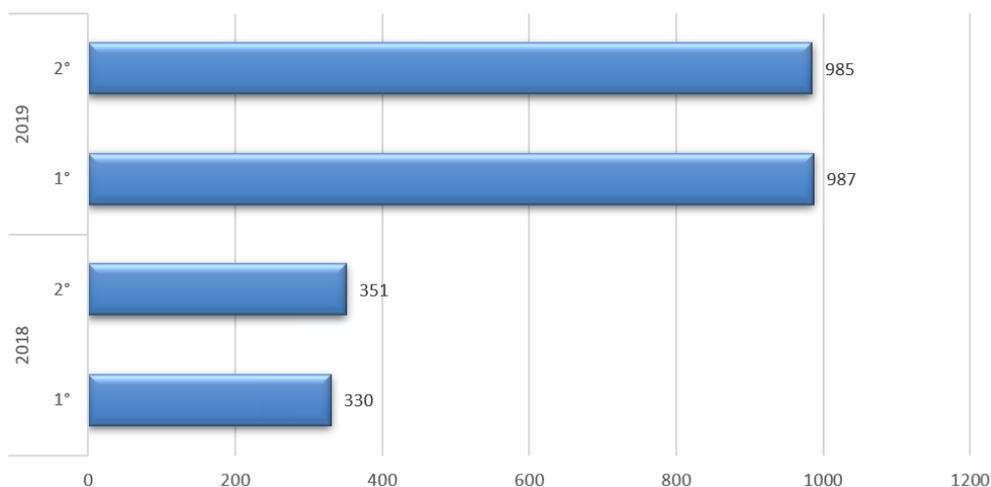
### 9.5.8. Contribuições Recebidas sobre Oportunidades de Melhoria dos Serviços

A pesquisa possui um campo aberto no qual o usuário pode apresentar comentários, críticas ou sugestões sobre os serviços prestados pela Agência, em anos anteriores, os respondentes eram questionados se possuíam alguma sugestão para melhorar o serviço prestado. Em 2019, os usuários foram questionados a respeito das razões para a atribuição das notas.

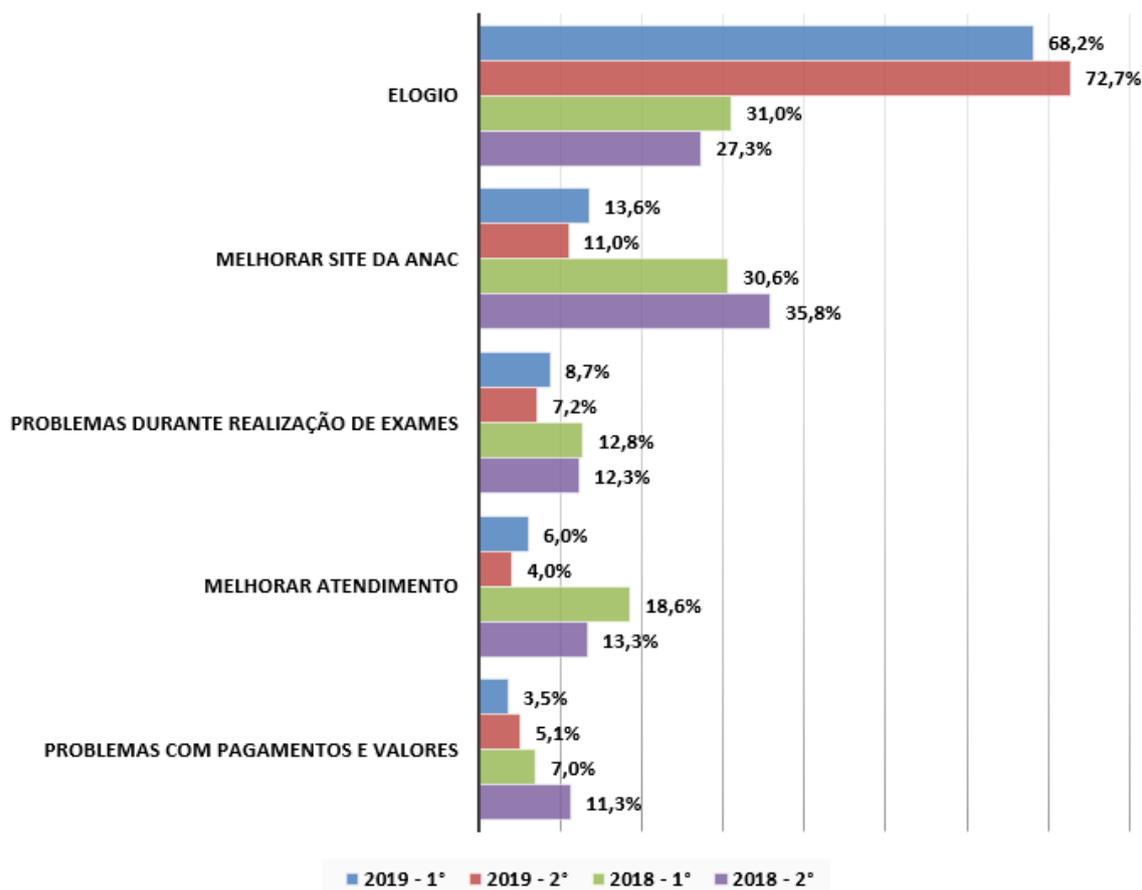
A mudança foi realizada para perceber com mais profundidade os motivos que levaram os usuários a avaliarem os serviços. Interessante que a simples alteração da pergunta provocou um aumento expressivo, no número de comentários recebidos, para algo no entorno de 3.000 contribuições, material que além de enriquecer o resultado das pesquisas, aponta potenciais de melhoria nos serviços prestados.

A Ouvidoria, após analisar os comentários recebidos, entra em contato com as áreas responsáveis pela prestação dos serviços para compartilhar os relatos recebidos com o intuito de que as áreas desenvolvam melhorias nos seus processos e nos serviços prestados. Com relação ao quarto trimestre de 2019, pela primeira vez, além de disponibilizar os resultados da pesquisa às áreas técnicas, os mesmos foram inseridos nas reuniões trimestrais de avaliação.

Merece destaque o percentual dos comentários referentes a elogios, reconhecendo as melhorias implementadas pela Agência na prestação dos serviços, o que não significa que se está no "estado da arte", considerando que existe espaço para melhorias.



**GRÁFICO 45: SUGESTÕES RECEBIDAS PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS**



**GRÁFICO 46: SUGESTÕES RECEBIDAS POR CATEGORIA**

A Ouvidoria, em seu último relatório semestral de 2018, apontou à diretoria a necessidade de estabelecer uma Instrução Normativa sobre a prestação de serviços, nos moldes estabelecidos na Instrução Normativa do atendimento as manifestações.

## 10. MONITORAMENTO - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

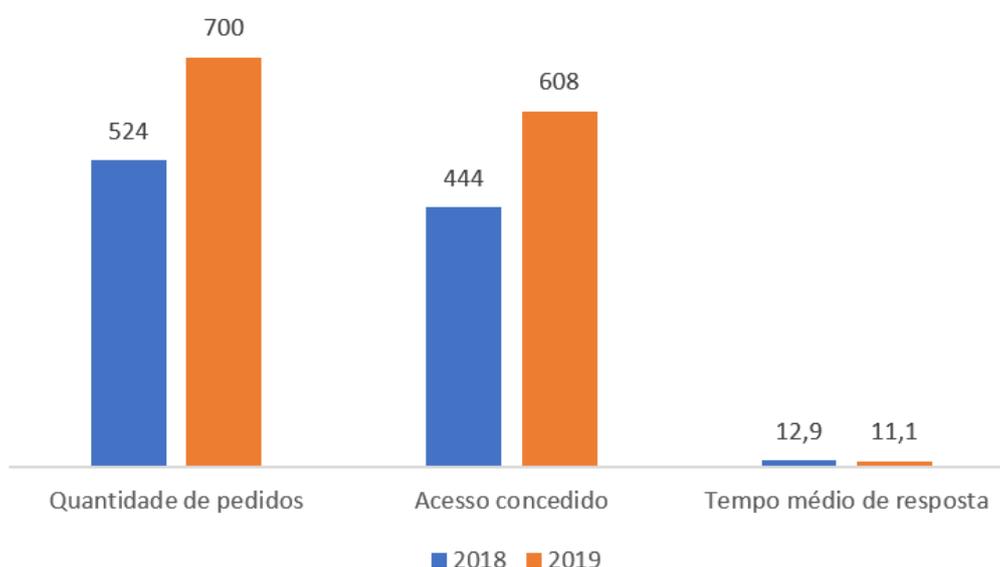
A Ouvidoria da ANAC é responsável pelo processo de monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI, tendo em vista o Ouvidor ser a autoridade de Monitoramento constante do Art. 40 da Lei 12.527/2011. O objetivo do monitoramento é aprimorar os procedimentos e processos envolvidos com foco na celeridade e qualidade das informações prestadas aos usuários.

A unidade gestora do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/ANAC é a GTGI/SAF que tem por missão coordenar as atividades de atendimento aos pedidos de acesso à informação e observar os preceitos legais que regem a LAI de forma a fomentar uma gestão transparente da informação considerando que a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção.

Em 2019, foram registrados junto à ANAC 700 Pedidos de Acesso à Informação, um crescimento de 33% em relação a 2018, resultando no ano com maior número de registros recebidos na Agência desde 2012.

Os pedidos em 2019 foram respondidos, observado o prazo estabelecido em Lei (20 dias, prorrogável por mais 10 dias). O tempo médio de resposta ao usuário em 2019 foi de 11,1 dias, melhor desempenho desde 2012, o que representa uma redução de 14% em relação a 2018.

Por ineditismo, destaca-se que, no mês de novembro de 2019, foram recebidos 101 pedidos de acesso à informação, os quais tiveram um tempo médio de resposta de 8,7 dias, o menor já registrado em todos os meses desde 2012.



**GRÁFICO 47: QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÕES RECEBIDOS E CONCEDIDOS E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA**

Em 2019, os acessos negados representam 2,3% do total de solicitações, onde os principais motivos para a não concessão foram: Pedido exige tratamento adicional de dados, processo decisório em curso, informação sigilosa de acordo com legislação específica, informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011, dentre outros.

São Paulo, Distrito Federal e Rio de Janeiro são as Unidades Federativas que mais buscaram as informações junto à Agência. As profissões que mais demandaram a Agência foram servidores públicos, empregados do setor privado e estudantes, sendo na maioria com escolaridade superior.

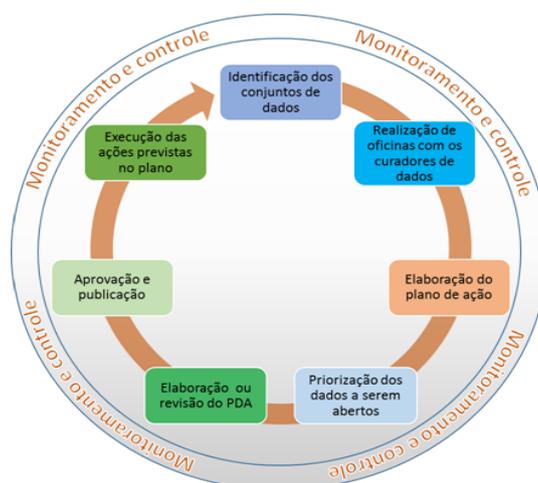
Os painéis contendo as informações detalhadas sobre o quantitativo de pedidos de acesso à informação, perfil dos demandantes, andamento dos pedidos de acesso, análise de cumprimento de prazo e tempo médio de resposta recebidos pela ANAC desde 2012 podem ser acessados pelo link abaixo: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/relatorios-dados/relatori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

## 11. MONITORAMENTO – PLANO DE DADOS ABERTOS – PDA

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

- O processo de abertura dos conjuntos de dados considera as seguintes premissas:
- Publicar os dados considerados relevantes para a sociedade o mais rápido possível;
- Sempre que possível, publicar dados e seus metadados conforme estabelecido no Plano de Ação;
- Publicar os dados da Agência seguindo os padrões definidos; e
- Catalogar os dados abertos da Agência no Portal Brasileiro de Dados Abertos, ponto central de acesso aos dados do Governo Federal, dentre outras.

O ciclo do processo para abertura dos dados da ANAC é composto pelas seguintes ações:



Atualmente, a ANAC possui 29 conjuntos de dados abertos, sendo que, no ano de 2019, foram adicionados/publicados 17 conjuntos de novos dados, observado o prazo estabelecido no cronograma do PDA. Os dados já abertos, publicados, foram mantidos atualizados no período.

Os dados abertos podem ser acessados em <https://www.anac.gov.br/dadosabertos>.

## 12. SIMPLIFIQUE! – COMITÊ PERMANENTE DE DESBUROCRATIZAÇÃO - CPD

O Simplifique! é ferramenta que permite que os regulados utilizem um canal *online* para propor mudanças que facilitem o acesso, a qualidade e a execução dos serviços públicos prestados pela ANAC.

O [Simplifique!](#) permite aos usuários sugerir melhorias, identificar falhas e questionar a exigência de documentos e procedimentos requeridos pela agência.

Para a adequada gestão do processo, a Diretoria Colegiada da Agência mediante a Portaria nº 2.890, de 16 de setembro de 2019, instituiu o Comitê Permanente de Desburocratização (CPD), com competência de elaborar, deliberar e aprovar relatórios individualizados que analisem a viabilidade de adoção das ações de simplificação ou desburocratização solicitadas pelos regulados/usuários via **Simplifique!** ou internamente por servidores da ANAC pelo e-mail [desburocratiza@anac.gov.br](mailto:desburocratiza@anac.gov.br).

O CPD é composto por membros permanentes - titulares da SPI da SAF e da OUV, que na condição de secretaria, o coordena, e eventuais das áreas técnicas das unidades organizacionais, mediante convite do CPD.

O instituto do Simplifique - CPD é bastante efetivo na busca de soluções, falha no entanto, enquanto instrumento do Governo Federal e da Agência pela excessiva formalização da contribuição do usuário e principalmente pela falta de divulgação, a tabela 10 é retrato dessa afirmação onde observamos que, no exercício de 2019, foram recepcionados apenas 03 pedidos de simplificação ao CPD.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	RESULTADO
Simplifique	Possibilidade de que o usuário, no sistema RDS, faça a entrada de dados de dificuldades em serviço agrupadas, contendo uma lista de campos mínimos a serem preenchidos.	Acatado parcialmente
Simplifique	Não exigência de alguns documentos para concessão de licença, inclusão IFRA e MLTE.	Acatado parcialmente
Desburocratiza	Exigência de token, ou seja, certificação digital ICP-Brasil, em atestados médicos/odontológicos.	Acatado integralmente

**TABELA 10: PEDIDOS ANALISADOS PELO CPD EM 2019**

### 13. AGENDA COMUM DA OUVIDORIA

Apresenta-se na sequência os principais eventos periódicos, pontos focais da OUV, 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.	Analisar não conformidades no tratamento das manifestações e melhoria da conclusividade das respostas. Fórum para discussão de experiência e exposição de melhores práticas para benchmarking e possível implementação. Destaque de pontos para melhoria dos processos de negócios das áreas e procedimentos referentes à prestação de serviços.
Reunião Deliberativa e Administrativa de Diretoria	Manter a Ouvidoria atualizada sobre matérias que afetam a relação da ANAC com os regulados.
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 11: AGENDA DA OUVIDORIA**

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

A OUV, 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 no exercício de 2019.

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 12: ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA E STATUS DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES**

## 15. PLANO DE TRABALHO - ANO DE 2020

AÇÃO	OBJETIVOS
<p style="text-align: center;">SOBRE SISTEMA ATENDIMENTO</p> <p>a) Aditar a IN 121/2018 para atender norma legal, quanto ao atendimento de denúncias contra agentes públicos; e</p> <p>b) Sedimentar o Sistema de Atendimento com foco na melhoria de processos de trabalho.</p>	<p>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;</p> <p>Manter o padrão atingido pelos SEAMs no aproveitamento das manifestações frequentes de usuários no processo de comunicação com os usuários por meio do 163, FAQ e portal da ANAC, e</p> <p>Aditar a IN nº 121/2018, conforme mandamento legal, que coloca a OUV como canal único de recepção de denúncias contra agentes públicos.</p>
<p style="text-align: center;">SOBRE SERVIÇOS</p> <p>Participar ativamente da implantação de Instrução Normativa de Serviços, com parâmetros sobre a forma de prestação de serviços pela ANAC</p>	<p>Melhorar o processo de comunicação com os regulados no que tange a forma e clareza na prestação de serviços;</p> <p>Estabelecer responsável pelo gerenciamento da Carta de Serviços, bem como responsabilidades e prazos aos gestores dos serviços;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer a Carta de Serviços como compromisso entre as partes;</li> <li>• Identificar e compatibilizar, após a implantação da IN de Serviços, ações de aprimoramento da pesquisa de qualidade de serviços, seguindo os princípios gerais da Pesquisa de Atendimento.</li> </ul>
<p>Estabelecer a Ouvidoria Interna com foco nos servidores da Agência</p>	<p>Criar canal de comunicação interna com os servidores nos moldes da IN nº 121/2018;</p> <p>Estabelecer modelo permanente de avaliação da qualidade dos serviços internos prestados aos servidores, nos moldes da Pesquisa de Satisfação de Serviços.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular os servidores a proporem a simplificação e desburocratização dos serviços prestados (internos e externos)</li> </ul>
<p>Estimular a participação social dos regulados / usuários nos processos da ANAC.</p>	<p>Apresentações em eventos técnicos e reuniões com regulados sobre o papel da Ouvidoria enquanto canal para a simplificação de processos de trabalho.</p>
<p>Apresentar aos gestores, nas reuniões periódicas da agência, os produtos da OUV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentar a Ouvidoria como aliada do processo de mudança e aprimoramento dos serviços prestados aos cidadãos.</li> <li>• Apresentar resultados do monitoramento do sistema de atendimento (prazo e qualidade).</li> <li>• Apresentar as expectativas dos regulados mediante apresentação da Pesquisa de Satisfação sobre Serviços.</li> </ul>

TABELA 13: PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA 2020

## **16. RECOMENDAÇÕES**

### **16.1. RECOMENDAÇÕES À DIREÇÃO SUPERIOR/REALIZADAS PARA O ANO 2019**

"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).

### **16.2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO EM 2019**

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.

### **16.3. RECOMENDAÇÕES PARA 2020**

Recomenda-se à Diretoria para o exercício de 2020 duas ações adequadas para a manutenção, no tempo, do padrão de excelência da Agência:

#### **a) Aprovar e implantar a instrução normativa sobre qualidade de serviços:**

As perdas de oportunidades de aperfeiçoamento da comunicação regulado/regulador, ocorridas no passado, podem ser atribuídas principalmente ao desconhecimento do universo regulado, resultado de pesquisas realizadas em populações restritas e focadas exclusivamente nas "Demandas de Ouvidoria" que cercearam a capacidade de percepção do universo regulado.

A metodologia de trabalho da OUV, com acompanhamento permanente dos atores e produtos do sistema de atendimento, mediante painéis de dinâmicos, que permitem análise dos principais achados, fazendo surgir, naturalmente, propostas de aproveitamento de oportunidades, pela apreciação da evolução das avaliações internas e externas.

Assim, oportunidades de melhoria, na sua maioria, endereçadas pelos agentes do sistema que, com maior ou menor agilidade, internalizam as ações, relatando aos níveis superiores de gestão apenas as questões de maior complexidade ou transversalidade.

Se no campo da comunicação regulado regulador o quadro de monitoramento está devidamente encaminhado, no campo da prestação de serviços, a Agência apresenta quadro muito parecido com o antigo sistema de atendimento, onde conviviam unidades de excelência e outras um pouco menos presentes.

As iniciativas de aprimoramento existem e podem ser verificadas nos resultados da pesquisa de serviços, contudo, na ausência de um padrão estabelecido de monitoramento não podem ser avaliadas de forma sistemática, privilegiando a as expectativas do regulado.

Para 2020, recomendam-se ações de estruturação de um sistema de prestação de serviços disciplinando a solicitação, o acompanhamento, a entrega do serviço e com a devida preocupação com o *pós-venda*, determinando as responsabilidades, os atores, os gestores, os supervisores, os prazos e o sistema de aproveitamento de oportunidades de melhoria.

O processo deve propiciar acelerar o esforço, já em curso, de digitalização dos serviços, simplificação de processos e requisitos, e especialmente estabelecer a Carta de Serviços como compromisso entre as partes remetendo a Agência a um novo patamar de excelência.

#### **b) Adequar a lotação e estrutura de gestão da Ouvidoria:**

A Ouvidoria focada na percepção do regulado evoluiu para ser uma unidade de inteligência, catalizadora de oportunidades de melhoria da comunicação institucional e prestação de serviços. Agora, novos desafios foram postos pelas Leis nº 13.460/2017, e Lei nº 13.848/2019 que adicionaram atribuições e responsabilidades reposicionando a ouvidoria no contexto de governança, o que implica na necessidade de considerar a oportunidade de dotar a Ouvidoria *com estrutura administrativa compatível*.

## **17. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA**

Conforme previsto no parágrafo único do artigo 15 da Lei 13.460 de junho de 2017 e nos parágrafos § 4º, § 5º e § 6º do artigo 22 da Lei nº 13.848, de junho de 2019, cumpre transcrever a apreciação da Diretoria Colegiada, ao presente relatório, por ocasião da deliberação do processo nº 00058.015876/2020-47 na 7ª Reunião Administrativa Eletrônica, realizada nos dias 6 a 13 de maio de 2020.

A aprovação do voto foi unânime, com a observação da Diretoria RBF, quanto a inadequação da relação nominal de diretores e superintendentes, dado o relatório se reportar ao ano de 2019, o que foi corrigido por ocasião do envio do relatório à diagramação.

#### **Transcrição do voto:**

**PROCESSO: 00058.015876/2020-47**

**INTERESSADO: OUVIDORIA**

**RELATOR: JULIANO ALCANTARA NOMAN**

1. O Relatório em análise, em si, não é o objeto de deliberação do Colegiado, tratando-se de um instrumento de gestão das Ouvidorias instituído na Lei de Proteção dos direitos dos usuários de serviços públicos, produzido sob responsabilidade do Ouvidor, com a finalidade de apontar falhas e propor à alta administração soluções aos problemas constatados durante o monitoramento das manifestações ou por meio de pesquisas de satisfação.
2. Cabe, portanto, à Diretoria conhecer as propostas de melhorias e intervir, nos limites de suas atribuições, no sentido de expedir diretrizes e orientações às unidades organizacionais no sentido de correções de falhas constatadas e adoção de ações que promovam a qualidade dos serviços prestados pela ANAC, em respeito aos direitos dos usuários.
3. Neste sentido e, considerando as questões registradas nos trechos selecionados no relatório já apresentado ao Colegiado, **voto favoravelmente** aos seguintes encaminhamentos:
  - I. à SPI, para coordenar ações que integrem gradualmente os canais de atendimentos paralelos de usuários aos canais institucionais; estudar com a ASCOM uma forma de aproveitamento das manifestações de usuários registradas em mídias sociais que versam sobre os serviços prestados pela Agência nas atividades da Ouvidoria; e priorizar a instrução dos processos de instituição da Instrução Normativa sobre qualidade de serviços e de reformulação da carta de serviços, ambos em andamento.
  - II. à SGP, para, em coordenação com a Ouvidoria e a ASCOM, estudar ações de incentivo à participação dos servidores em ação de simplificação e melhoria da qualidade dos serviços prestados pela ANAC; e elaborar estudo, em coordenação com a Ouvidoria e a SPI no sentido de propor a lotação ideal de servidores na Ouvidoria que atenda às novas atividades atribuídas por leis e decretos, considerando a real situação dos quadros da Agência.
  - III. à Ouvidoria, que verifique a oportunidade em reduzir a utilização do conceito de «média», quando for aplicada a escala de Likert, dando preferência para a análise de faixas ou, quando necessário, o uso de «moda» ou «mediana».

**JULIANO ALCÂNTARA NOMAN**

**Diretor Presidente Substituto**



Documento assinado eletronicamente por **Juliano Alcântara Noman, Diretor-Presidente**, em 06/05/2020, às 23:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).





**ANAC**  
AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL

ACOMPANHE A ANAC NAS REDES SOCIAIS



[/oficialanac](#)



[/oficialanac](#)



[/company/oficial-anac](#)



[/oficial\\_anac](#)