



*Pesquisa*  
de satisfação  
sobre os serviços da ANAC

## Relatório 1º trimestre de 2017 à Diretoria

**OUVIDORIA ANAC**

## 1 Apresentação

O processo de ampliação da base de dados da ANAC iniciou com a Pesquisa de Qualidade de Serviços concluídos e entregues em 2016, e evoluiu agora com o estabelecimento de avaliação permanente dos serviços que passa a compor o conjunto de indicadores da Superintendência de Planejamento Institucional - SPI.

A recente Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados, vem reafirmar e apontar o acerto das iniciativas da ANAC, no sentido de auscultar o regulado dispondo como atribuições das ouvidorias a promoção da participação do usuário na administração, acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade, propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços dentre outros aspectos.

Esse passo a mais visa ampliar as formas de participação do regulado na gestão da Agência, mediante o subsídio aos gestores de base confiável de informações que permita aferir necessidades de aprimoramento dos seus sistemas de negócios ou processos de trabalho, sob a ótica do regulado.

Não custa enfatizar que o objetivo de curto prazo da pesquisa é estimular a participação social da comunidade aeronáutica e subsidiariamente focar reclamações, hoje difusas, de forma que o gestor possa indicar ações rápidas e pontuais de solução de problemas nos processos de negócios da ANAC.

Algumas fragilidades da pesquisa pioneira de 2016 estão sendo administradas, tais como: a baixa adesão à pesquisa em alguns serviços; o formato de apresentação do resultado da pesquisa; a adequação das perguntas; a lista de regulados e a forma de obter a participação efetiva do regulado após cada serviço prestado.

Nesse sentido, foram feitas várias reuniões de aprimoramento da pesquisa com superintendentes, gerentes e assessores da diretoria, ficando acordado que a Ouvidoria passaria a emitir relatórios trimestrais por área da Pesquisa de Satisfação sobre serviços efetivamente prestados aos regulados para análise e reflexão dos gestores e de suas equipes.

O presente documento é um relatório consolidado geral ANAC, para a apreciação da Diretoria e da Superintendência de Planejamento Institucional SPI, agregando a performance de todas as Superintendências.

Diferente dos Relatórios Trimestrais de Ouvidoria, não consultamos as áreas finalísticas porque a Ouvidoria não está emitindo conceito sobre os resultados, ou seja, não há o que as áreas finalísticas devam apreciar, exceto os resultados da pesquisa, e adicionalmente se objetiva que fique internalizado que esse é um instrumento de suporte às áreas finalísticas no aperfeiçoamento de seus serviços, não devendo se caracterizar como instrumento de cobrança de desempenho.

Um dos ajustes que foram feitos na pesquisa original foi que o link da pesquisa seria referenciado ou enviado através dos mesmos instrumentos utilizados para envio do resultado final dos serviços entregues pelas áreas finalísticas.

A razão desse posicionamento foi que muitas vezes uma demanda de Ouvidoria passa ao regulado uma sensação de controle, crítica ou até de auditoria. Por outro lado, quando essa mesma solicitação de avaliação é encaminhada pelo setor que produziu o serviço passa a imagem positiva do tipo “estamos preocupados em melhorar nossos serviços, por favor, contribua respondendo esse formulário”, considerando ainda que existem regulados que “temem” uma eventual “perseguição” do setor estamos informando que a apuração da pesquisa é consolidada pela Ouvidoria.



Está sendo providenciado em parceria com a SAF e STI para que os diversos instrumentos de comunicação/entrega de serviços sejam adequados para que as áreas finalísticas possam com celeridade avisar os regulados do link da pesquisa.

Ressalta-se que a Ouvidoria busca, em conjunto com as Superintendências, as melhores formas de automatização de convites aos regulados para participação na Pesquisa. Enquanto isto, ainda há necessidade de envio das listas de relação de serviços prestados aos regulados de forma trimestral.

Os resultados deste primeiro trimestre são, de forma geral, melhores que os resultados de 2016, atribuímos isso, principalmente ao fato de que, algumas das áreas finalísticas terem provido a Ouvidoria com listas de e-mails de regulados *que efetivamente* se valeram dos serviços neste trimestre, sem esquecer é obvio que as áreas estão buscando continuamente a melhoria dos seus serviços.

Providenciando os aprimoramentos da pesquisa discutido com as diversas unidades, a Ouvidoria disponibilizará, no 3º trimestre de 2017, o novo formulário de Pesquisa de Satisfação sobre os Serviços que contempla grande parte das sugestões colhidas em reuniões para críticas da pesquisa de 2016. Por oportuno, cabe enfatizar que os resultados apresentados, nos relatórios dos 1º e 2º trimestres de 2017, ainda estão sendo consolidados sobre o formulário original da pesquisa, podendo ainda apresentarem inadequações já analisadas e corrigidas no novo formulário de pesquisa.

Outro alerta necessário se refere a forma de apresentação dos resultados pela Ouvidoria, que difere em relação ao relatório de 2016, pois contempla somente os quantitativos de problemas e sugestões apontados pelos regulados sem a tabulação das informações.

Essas informações sobre problemas e sugestões consta de tabela enviada exclusivamente as áreas finalísticas. Optou-se por sua natureza e extensão por não incorporar os anexos a esse relatório, pois se por um lado se constitui em observações relevantes para o gestor do processo de trabalho, não é significativa para os níveis estratégicos da organização.

A Ouvidoria agradece as inúmeras contribuições recebidas, quanto à estrutura da pesquisa e formas de adesão dos regulados e informa que gostaria de receber contribuições sobre a melhor forma de apresentação dos dados, enquanto não são utilizadas tecnologias mais adequadas de utilização de ferramentas que permitam outras melhorias, inclusive a customização de relatórios.

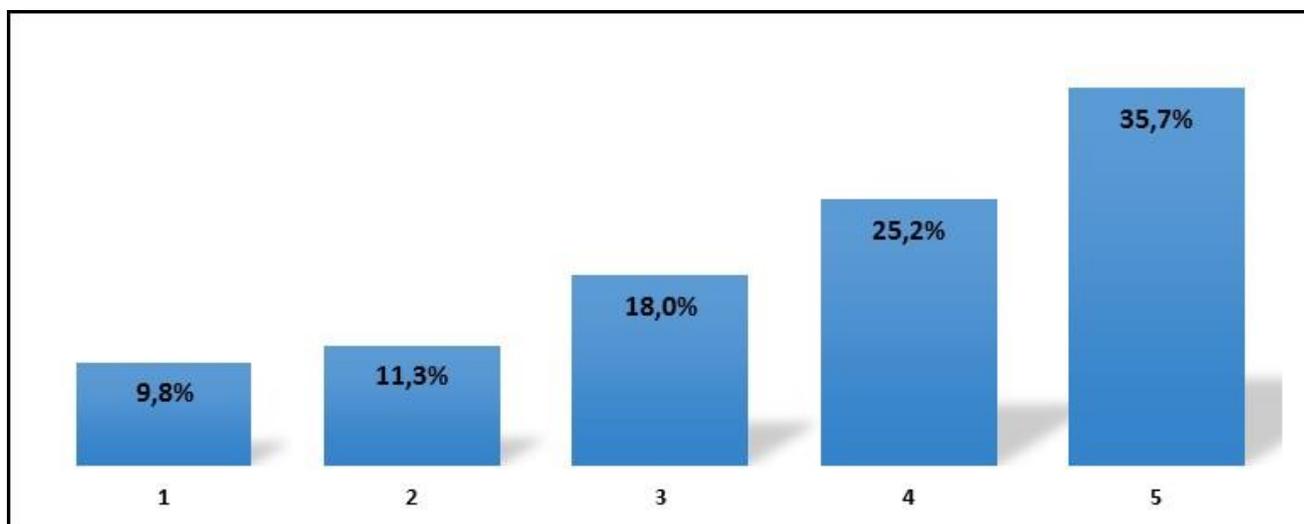
## 2 Análise do desempenho quantitativo das áreas técnicas e da ANAC em geral

### 2.1 Tabela 1: Adesão à pesquisa – serviços avaliados – ANAC Geral.

Serviços em Geral Prestados pela ANAC	1º trimestre
Exame teórico	119
Exame teórico e prático	68
Outros serviços não especificados SPO	58
Outros serviços não especificados	12
Análise documental - processos GCEP	11
Certificação de Proficiência Linguística.	11
Exame prático	11
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro).	9
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil – TFAC.	9
Outros serviços não especificados SAF	8
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante.	6
Outros serviços não especificados SAR	5
Autorização de voos regulares.	5
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados).	4
Análise documental não contemplada na carta de serviços.	4
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil.	4
Outros serviços não especificados SIA	4
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade por exportação.	3
Autorização de voos não regulares.	3
Alocação de frequências internacionais.	3
Certificação de Centro de Treinamento.	2
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC).	2
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas.	2
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contraincêndio Existente).	2
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços.	2
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade.	2
Designação (para serviço de transporte aéreo regular internacional).	2

Serviços em Geral Prestados pela ANAC	1º trimestre
Emissão de certificado de matrícula.	1
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais.	1
Transferência de propriedade de aeronave, motor, parte, peça ou acessório aeronáutico de pessoa jurídica para pessoa jurídica.	1
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo – MEL.	1
Emissão de certificado de Aeronavegabilidade.	1
Análise de revisão parcial de manual ou programa referente à aeronavegabilidade continuada, exceto manual geral de manutenção e programa de manutenção.	1
Emissão e 2º via de CHT	1
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).	1
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo).	1
Alteração Cadastral de Aeródromo Público (homologado).	1
Parcelamento de multas em dívida corrente.	1
Inscrição ou cancelamento de direitos reais.	1
Processo de certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica.	1
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos. Etapa 2 - Obtenção do Certificado de Empresa de Transporte Aéreo	1
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade.	1
Credenciamento de médicos e clínicas.	1
Autorização para Transporte de Carga Externa – Helicóptero.	1
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas.	1
<b>Total Geral</b>	<b>389</b>

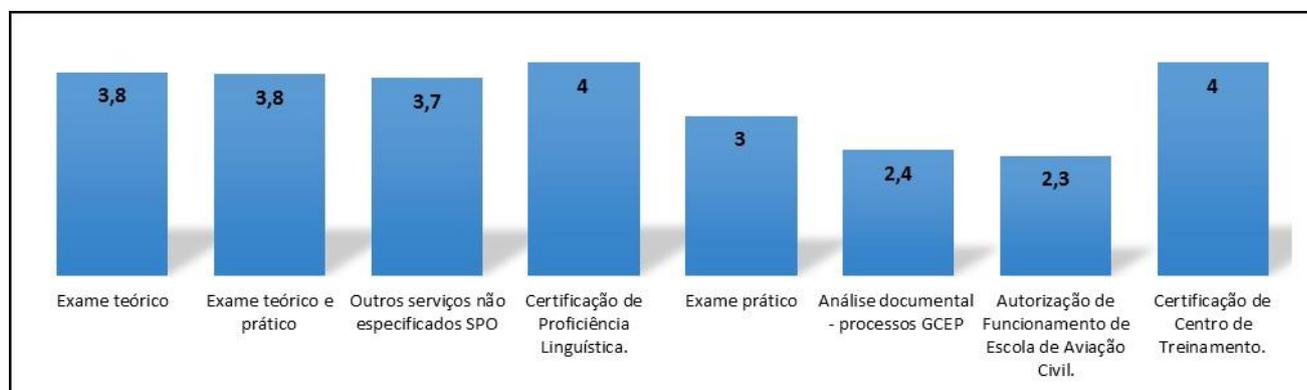
**2.2 Gráfico 1: Notas recebidas sobre o quesito – Informação sobre os serviços no site da ANAC – Consolidado ANAC – primeiro trimestre de 2017.**



**2.3 Tabela 2: Quantitativo de contribuições por nota sobre as informações dos serviços da SPO no site da ANAC.**

Média 1º trimestre de 2017 SPO (Informações no site da ANAC)	1	2	3	4	5	Total Geral	Média 1º trim
Exame teórico	10	11	21	26	51	119	3,82
Exame teórico e prático	2	9	13	22	22	68	3,78
Outros serviços não especificados SPO	4	4	15	17	18	58	3,71
Certificação de Proficiência Linguística.	1	0	3	1	6	11	4
Exame prático	1	3	2	5	0	11	3
Análise documental - processos GCEP	5	1	1	4	0	11	2,36
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil.	1	2	0	1	0	4	2,25
Certificação de Centro de Treinamento.	0	0	1	0	1	2	4
Credenciamento de médicos e clínicas.	0	1	0	0	0	1	2
Autorização para Transporte de Carga Externa – Helicóptero.	0	0	1	0	0	1	3
Emissão e 2º via de CHT	0	0	0	1	0	1	4
públicos. Etapa 2 - Obtenção do Certificado de Empresa de	0	0	0	1	0	1	4
<b>Total Geral</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	<b>57</b>	<b>78</b>	<b>98</b>	<b>288</b>	<b>3,68</b>

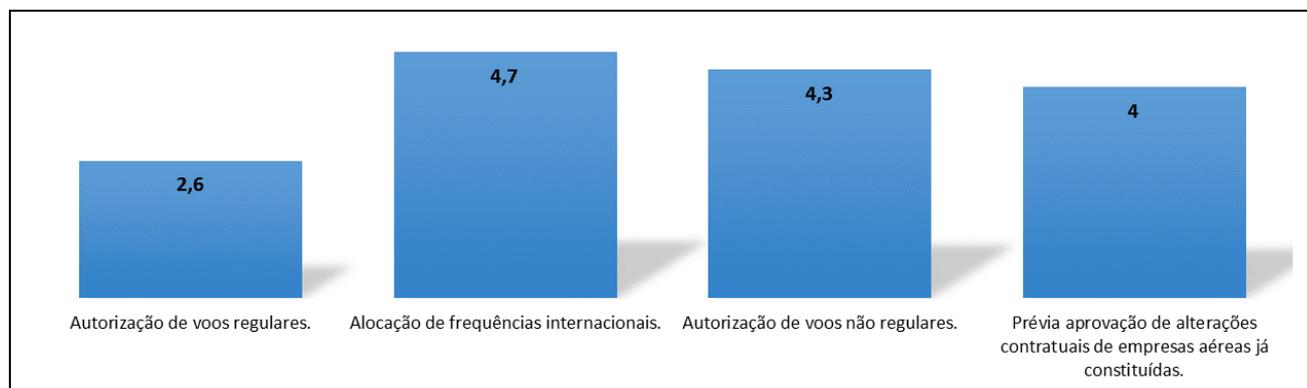
**2.4 Gráfico 2: Avaliação “nota média” sobre as informações dos serviços da SPO no site da ANAC.**



**2.5 Tabela 3: Quantitativo de contribuições por nota sobre as informações dos serviços da SAS no site da ANAC.**

Média 1º trimestre de 2017 SAS (Informações no site da ANAC)	2	3	4	5	Total Geral	Média 1º trim
Autorização de voos regulares.	3	1	1	0	5	2,6
Alocação de frequências internacionais.	0	0	1	2	3	4,7
Autorização de voos não regulares.	0	0	2	1	3	4,3
constituídas.	0	1	0	1	2	4
<b>Total Geral</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>3,7</b>

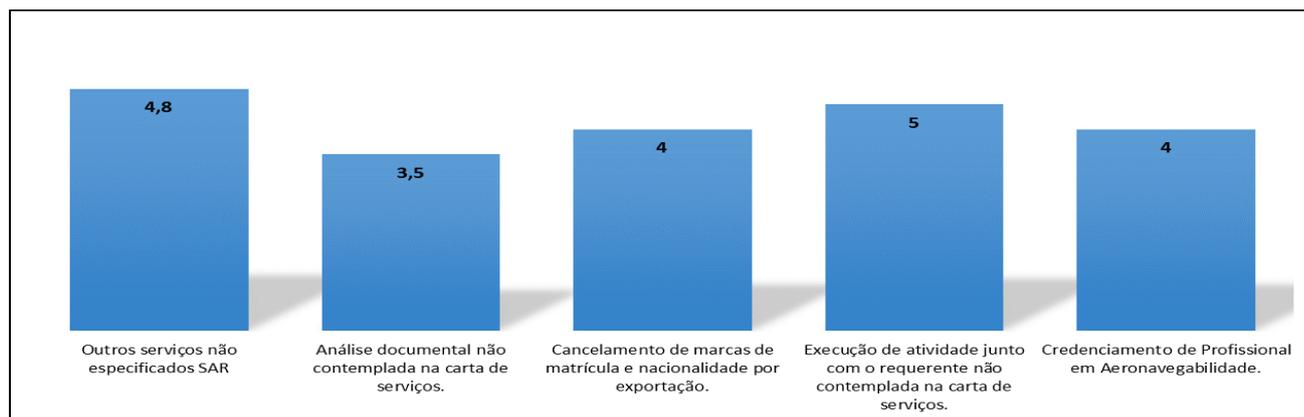
**2.6 Gráfico 3: Avaliação “nota média” sobre as informações dos serviços da SAS no site da ANAC.**



**2.7 Tabela 4: Quantitativo de contribuições por nota sobre as informações dos serviços da SAR no site da ANAC.**

Média 1º trimestre de 2017 SAR (Informações no site da ANAC)	1	2	3	4	5	Total Geral	Média 1º trim
Outros serviços não especificados SAR	0	0	0	1	4	5	4,8
Análise documental não contemplada na carta de serviços.	0	0	3	0	1	4	3,5
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade por exportação.	0	0	1	1	1	3	4
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços.	0	0	0	1	1	2	4,5
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade.							4
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade.	0	0	0	1	0	1	4
Análise de revisão parcial de manual ou programa referente à aeronavegabilidade continuada, exceto manual geral de manutenção e programa de manutenção.	0	0	1	0	0	1	3
Inscrição ou cancelamento de direitos reais.	0	1	0	0	0	1	2
Transferência de propriedade de aeronave, motor, parte, peça ou acessório aeronáutico de pessoa jurídica para pessoa jurídica.	1	0	0	0	0	1	1
Emissão de certificado de matrícula.	0	0	0	0	1	1	5
Processo de certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica.	0	1	0	0	0	1	2
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais.	1	0	0	0	0	1	1
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo – MEL.							2
Emissão de certificado de Aeronavegabilidade.	1	0	0	0	0	1	1
<b>Total Geral</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>3,52</b>

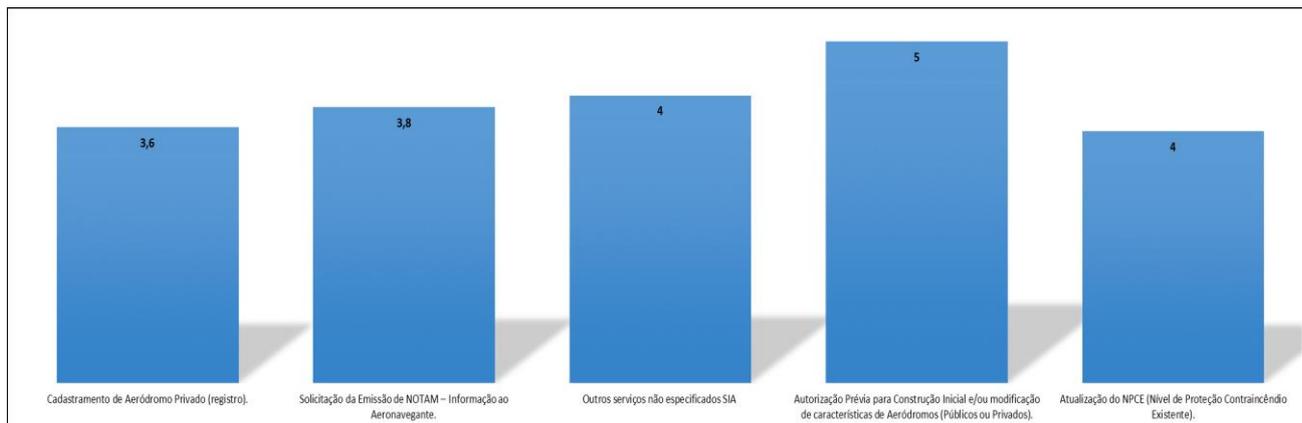
**2.8 Gráfico 4: Avaliação “nota média” sobre as informações dos serviços da SAR no site da ANAC.**



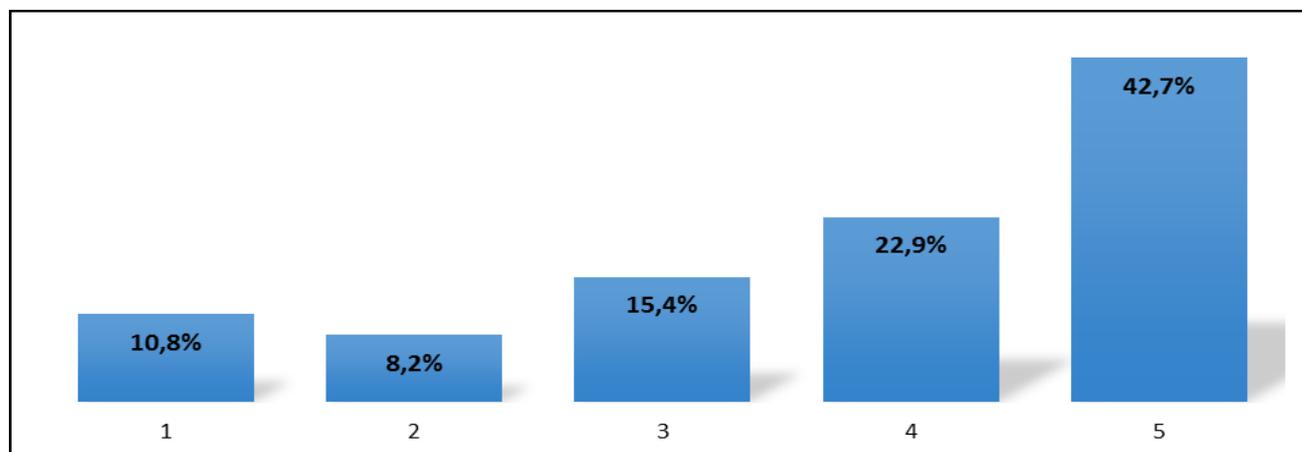
**2.9 Tabela 5: Quantitativo de contribuições por nota sobre as informações dos serviços da SIA no site da ANAC.**

Média 1º trimestre de 2017 SIA (Informações no site da ANAC)	1	2	3	4	5	Total Geral	Média 1º trim
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro).	2	0	2	1	4	9	3,6
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante.	0	1	1	2	2	6	3,8
Outros serviços não especificados SIA	0	1	0	1	2	4	4
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados).	0	0	0	1	3	4	4,8
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contra Incêndio Existente).							3,5
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).	0	0	0	1	0	1	4
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo).	0	0	0	0	1	1	5
Alteração Cadastral de Aeródromo Público (homologado).	0	0	0	0	1	1	5
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas.	0	0	0	0	1	1	5
<b>Total Geral</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>4</b>

**2.10 Gráfico 5: Avaliação “nota média” sobre as informações dos serviços da SIA no site da ANAC.**



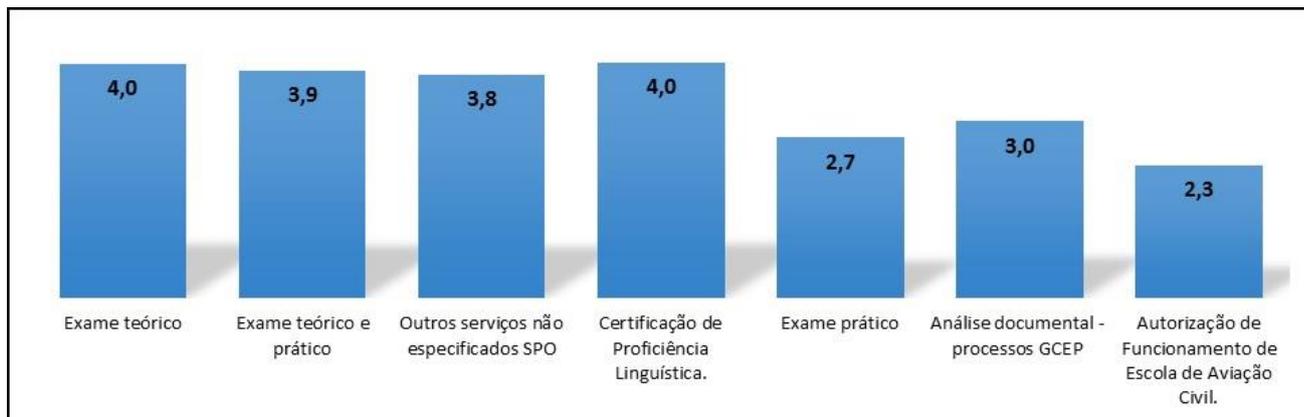
**2.11 Gráfico 6: Notas recebidas sobre o quesito – Procedimento de solicitação dos serviços da ANAC – Consolidado ANAC.**



**2.12 Tabela 6: Quantitativo de contribuições por nota sobre o procedimento de solicitação de serviços da SPO.**

Média 1º trimestre de 2017 SPO (Procedimento de solicitação do Serviço)	Média 1º trim
Exame teórico	4,0
Exame teórico e prático	3,9
Outros serviços não especificados SPO	3,8
Certificação de Proficiência Linguística.	4,0
Exame prático	2,7
Análise documental - processos GCEP	3,0
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil.	2,3
Certificação de Centro de Treinamento.	5,0
Credenciamento de médicos e clínicas.	1,0
Autorização para Transporte de Carga Externa – Helicóptero.	4,0
Emissão e 2º via de CHT	3,0
Obtenção do Certificado de Empresa de Transporte Aéreo	5,0
<b>Total Geral</b>	<b>3,81</b>

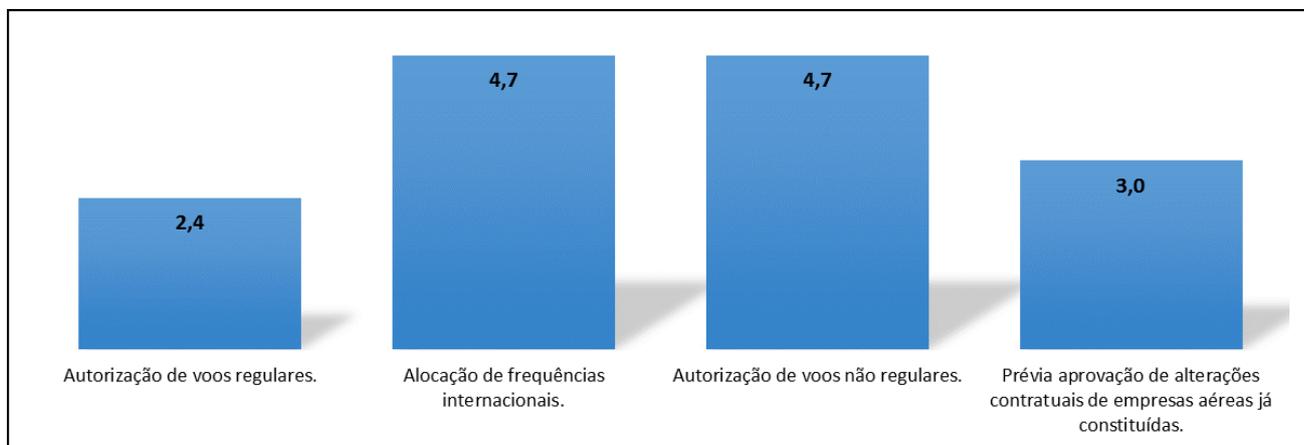
**2.13 Gráfico 7: Avaliação “nota média” sobre o procedimento de solicitação dos serviços da SPO no site da ANAC.**



**2.14 Tabela 7: Quantitativo de contribuições por nota sobre o procedimento de solicitação de serviços da SAS.**

Média 1º trimestre de 2017 SAS (Procedimento de solicitação do Serviço)	1	2	3	4	5	Total Geral	Média 1º trim
Autorização de voos regulares.	1	1	3	0	0	5	2,4
Alocação de frequências internacionais.	0	0	0	1	2	3	4,7
Autorização de voos não regulares.	0	0	0	1	2	3	4,7
constituídas.	1	0	0	0	1	2	3
<b>Total Geral</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>3,5</b>

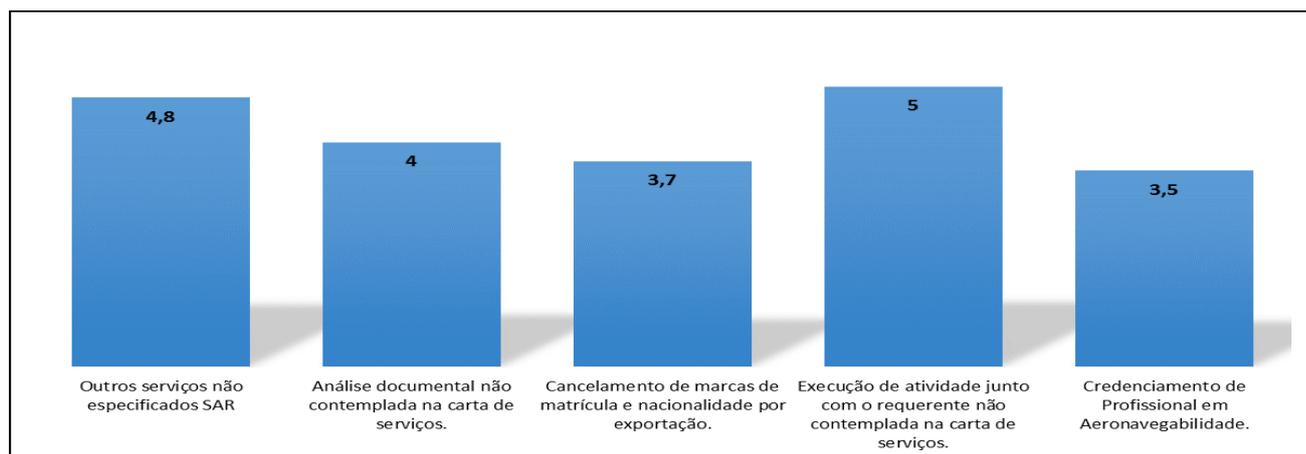
**2.15 Gráfico 8: Avaliação “nota média” sobre o procedimento de solicitação dos serviços da SAS no site da ANAC.**



**2.16 Tabela 8: Quantitativo de contribuições por nota sobre o procedimento de solicitação de serviços da SAR.**

Média 1º trimestre de 2017 SAR (Procedimento de solicitação do Serviço)	1	2	3	4	5	Total Geral	Média 1º trim
Outros serviços não especificados SAR	0	0	0	1	4	5	4,8
Análise documental não contemplada na carta de serviços.	0	0	2	0	2	4	4
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade por exportação.	0	1	0	1	1	3	3,7
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços.	0	0	0	0	2	2	5
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade.	0	1	0	0	1	2	3,5
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade.	0	0	0	1	0	1	4
Análise de revisão parcial de manual ou programa referente à aeronavegabilidade continuada, exceto manual geral de manutenção e programa de manutenção.	0	0	0	1	0	1	4
Inscrição ou cancelamento de direitos reais.	0	1	0	0	0	1	2
Transferência de propriedade de aeronave, motor, parte, peça ou acessório aeronáutico de pessoa jurídica para pessoa jurídica.	1	0	0	0	0	1	1
Emissão de certificado de matrícula.	0	0	0	0	1	1	5
Processo de certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica.	0	0	0	1	0	1	4
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais.	0	1	0	0	0	1	2
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo – MEL.	0	0	1	0	0	1	3
Emissão de certificado de Aeronavegabilidade.	1	0	0	0	0	1	1
<b>Total Geral</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>3,76</b>

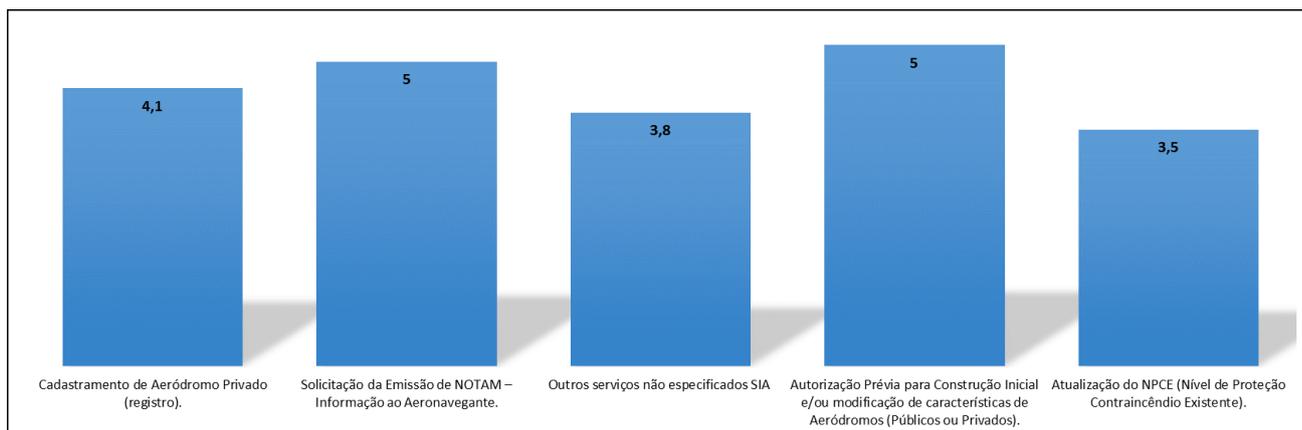
**2.17 Gráfico 9: Avaliação “nota média” sobre o procedimento de solicitação dos serviços da SAR no site da ANAC.**



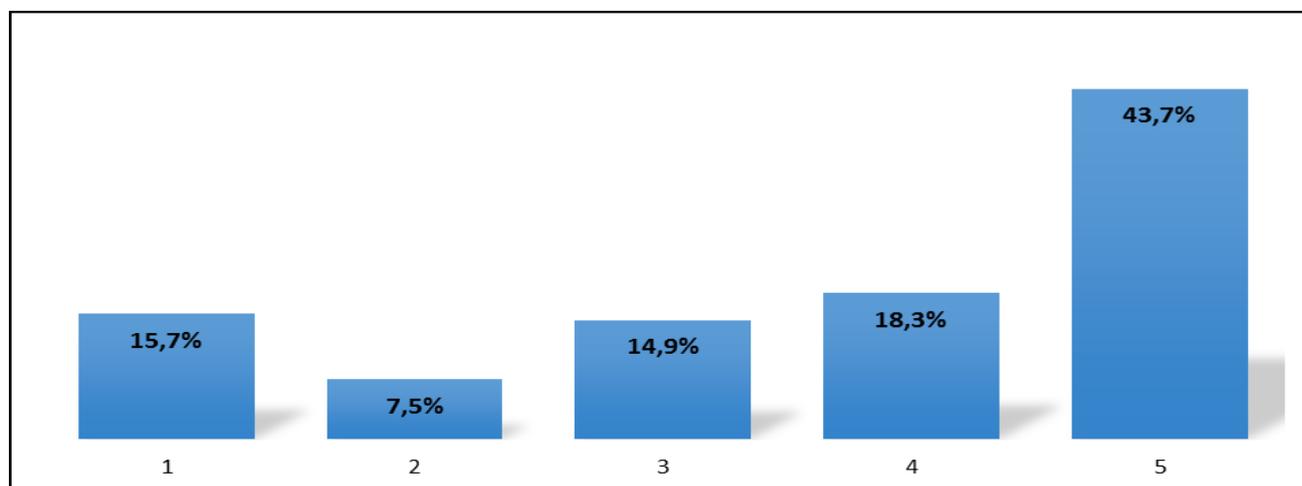
**2.18 Tabela 9: Quantitativo de contribuições por nota sobre o procedimento de solicitação de serviços da SIA.**

Média 1º trimestre de 2017 SIA (Procedimento de solicitação do Serviço)	1	2	3	4	5	Total Geral	Média 1º trim
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro).	0	1	2	1	5	9	4,1
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante.	0	0	0	3	3	6	5
Outros serviços não especificados SIA	1	0	0	1	2	4	3,8
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados).	0	0	0	1	3	4	5
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contraincêndio Existente).	0	1	0	0	1	2	3,5
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).	0	0	0	1	0	1	4
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo).	0	0	1	0	0	1	3
Alteração Cadastral de Aeródromo Público (homologado).	0	0	0	0	1	1	5
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas.	0	0	0	0	1	1	5
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>4,21</b>

**2.19 Gráfico 10: Avaliação “nota média” sobre o procedimento de solicitação dos serviços da SIA no site da ANAC.**



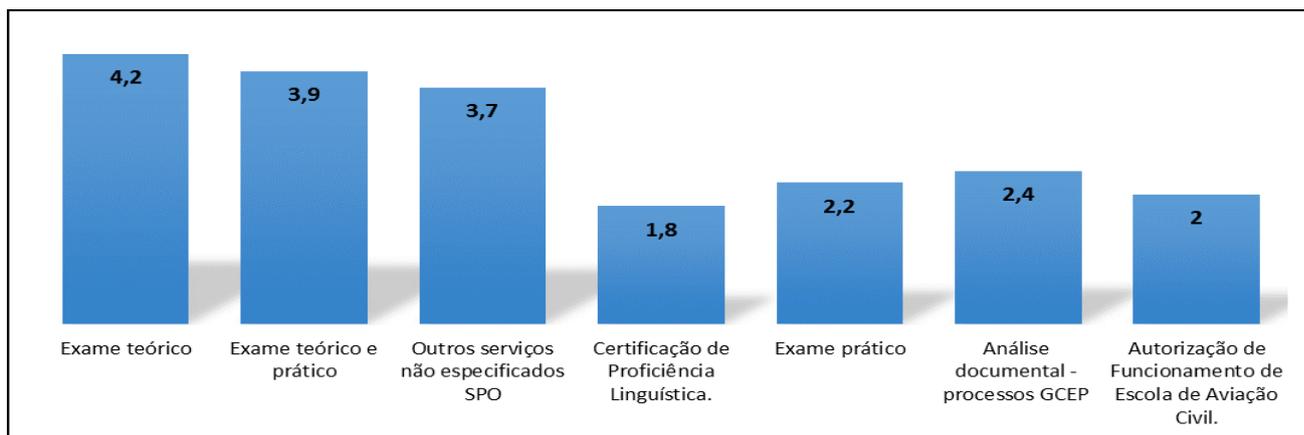
**2.20 Gráfico 11: Notas recebidas sobre o quesito – Tempo de execução dos serviços da ANAC Consolidado ANAC.**



**2.21 Tabela 10: Quantitativo de contribuições por nota sobre tempo de execução dos serviços da SPO.**

Média 1º trimestre de 2017 (Tempo de Execução dos Serviços SPO)	Média 1º trim
Exame teórico	4,2
Exame teórico e prático	3,9
Outros serviços não especificados SPO	3,7
Certificação de Proficiência Linguística.	1,8
Exame prático	2,2
Análise documental - processos GCEP	2,4
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil.	2
Certificação de Centro de Treinamento.	4,5
Credenciamento de médicos e clínicas.	1
Autorização para Transporte de Carga Externa – Helicóptero.	5
Emissão e 2º via de CHT	2
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos. Etapa 2 - Obtenção do Certificado de Empresa de Transporte Aéreo	4
<b>Total Geral</b>	<b>3,73</b>

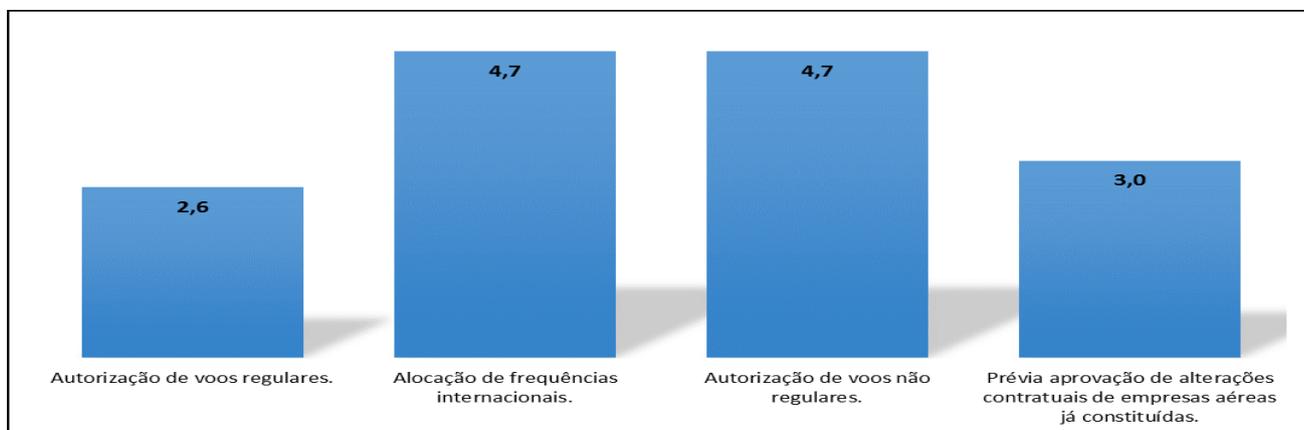
**2.22 Gráfico 12: Avaliação “nota média” sobre o tempo de execução dos serviços da SPO no site da ANAC.**



**2.23 Tabela 11: Quantitativo de contribuições por nota sobre tempo de execução dos serviços da SAS.**

Média 1º trimestre de 2017 SAS (Tempo de Execução do Serviço)	1	2	3	4	5	Total Geral	Média 1º trim
Autorização de voos regulares.	1	1	2	1	0	5	2,6
Alocação de frequências internacionais.	0	0	0	1	2	3	4,7
Autorização de voos não regulares.	0	0	0	1	2	3	4,7
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas.	1	0	0	0	1	2	3
<b>Total Geral</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>3,6</b>

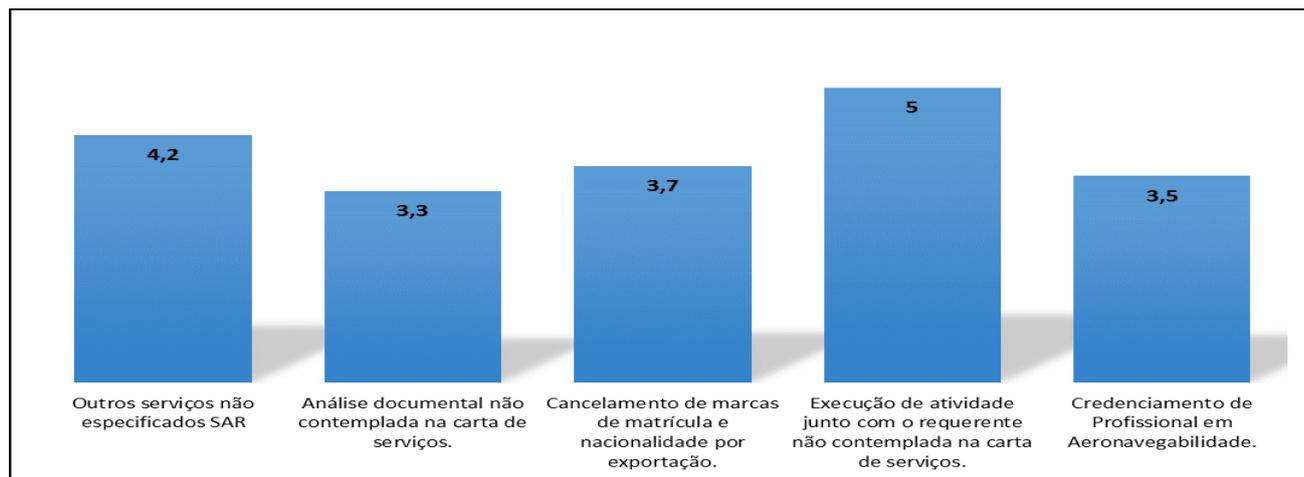
**2.24 Gráfico 13: Avaliação “nota média” sobre o tempo de execução dos serviços da SAS no site da ANAC.**



**2.25 Tabela 12: Quantitativo de contribuições por nota sobre tempo de execução dos serviços da SAR.**

Média 1º trimestre de 2017 SAR (Tempo de Execução do Serviço)	1	2	3	4	5	Total Geral	Média 1º trim
Outros serviços não especificados SAR	0	0	1	2	2	5	4,2
Análise documental não contemplada na carta de serviços.	1	0	1	1	1	4	3,3
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade por exportação.	1	0	0	0	2	3	3,7
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços.	0	0	0	0	2	2	5
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade.	0	1	0	0	1	2	3,5
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade.	0	0	0	1	0	1	4
Análise de revisão parcial de manual ou programa referente à aeronavegabilidade continuada, exceto manual geral de manutenção e programa de manutenção.	0	0	0	1	0	1	4
Inscrição ou cancelamento de direitos reais.	0	1	0	0	0	1	2
Transferência de propriedade de aeronave, motor, parte, peça ou acessório aeronáutico de pessoa jurídica para pessoa jurídica.	1	0	0	0	0	1	1
Emissão de certificado de matrícula.	0	0	1	0	0	1	3
Processo de certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica.	0	0	0	0	1	1	5
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais.	1	0	0	0	0	1	1
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo – MEL.	0	0	1	0	0	1	3
Emissão de certificado de Aeronavegabilidade.	1	0	0	0	0	1	1
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>3,4</b>

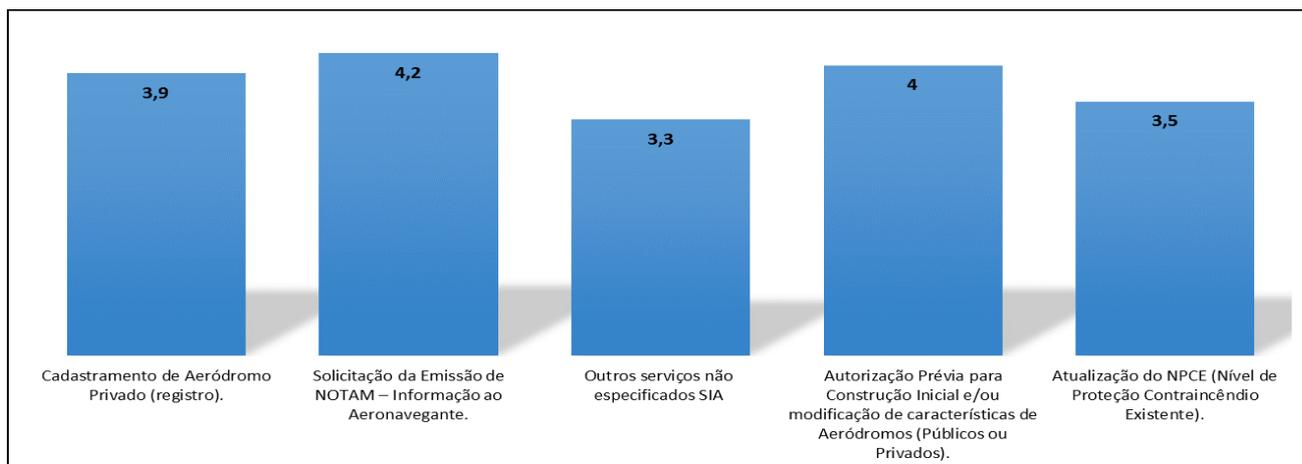
**2.26 Gráfico 14: Avaliação “nota média” sobre o tempo de execução dos serviços da SAR no site da ANAC.**



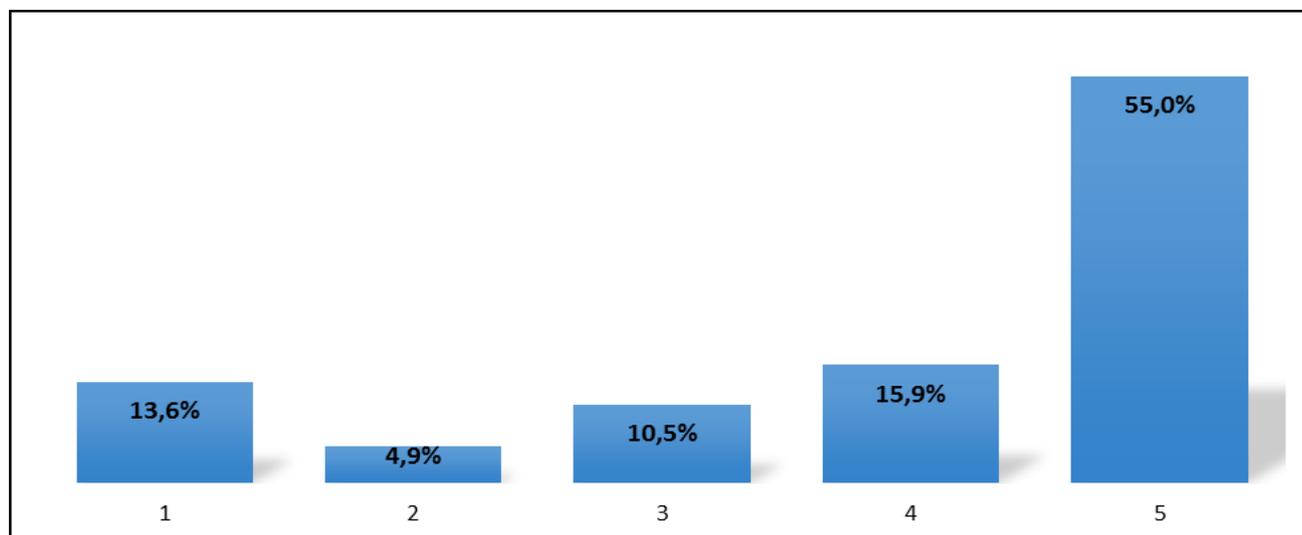
**2.27 Tabela 13: Quantitativo de contribuições por nota sobre tempo de execução dos serviços da SIA.**

Média 1º trimestre de 2017 SIA (Tempo de Execução do Serviço)	1	2	3	4	5	Total Geral	Média 1º trim
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro).	1	1	0	3	4	9	3,9
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante.	0	1	0	2	3	6	4,2
Outros serviços não especificados SIA	1	0	1	1	1	4	3,3
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados).	1	0	0	0	3	4	4
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contraincêndio Existente).	0	1	0	0	1	2	3,5
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).	0	0	0	1	0	1	4
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo).	1	0	0	0	0	1	1
Alteração Cadastral de Aeródromo Público (homologado).	0	0	0	0	1	1	5
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas.	0	0	0	0	1	1	5
<b>Total Geral</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>3,83</b>

**2.28 Gráfico 15: Avaliação “nota média” sobre o tempo de execução dos serviços da SIA no site da ANAC.**



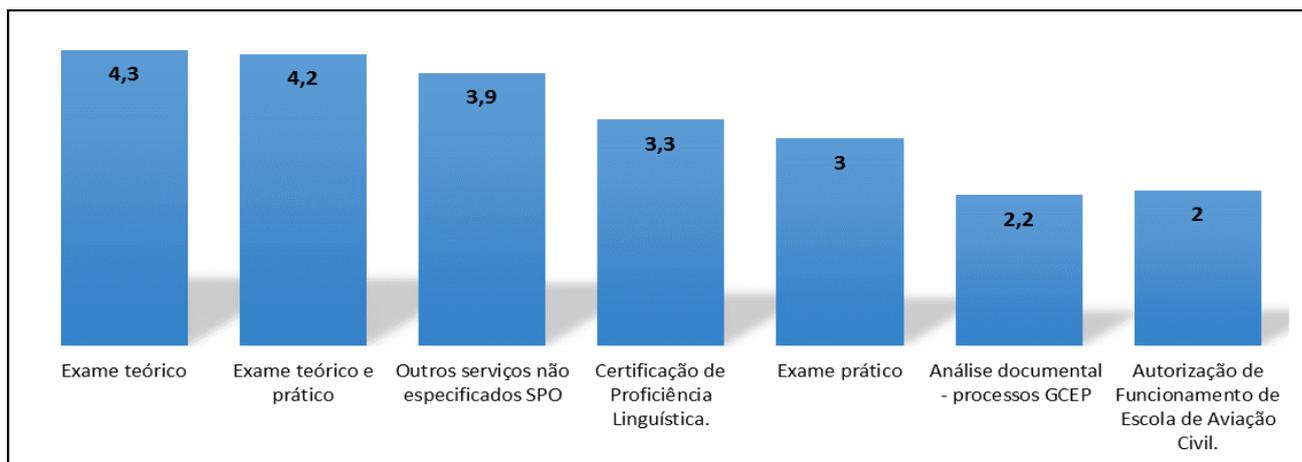
**2.29 Gráfico 16: Notas sobre o quesito – Qualidade dos serviços da ANAC Consolidado ANAC.**



**2.30 Tabela 15: Quantitativo de contribuições por nota sobre a qualidade dos serviços da SPO.**

Média 1º trimestre de 2017 ( Qualidade dos Serviços Prestados SPO)	Média 1º trim
Exame teórico	4,3
Exame teórico e prático	4,2
Outros serviços não especificados SPO	3,9
Certificação de Proficiência Linguística.	3,3
Exame prático	3
Análise documental - processos GCEP	2,2
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil.	2
Certificação de Centro de Treinamento.	5
Credenciamento de médicos e clínicas.	1
Autorização para Transporte de Carga Externa – Helicóptero.	5
Emissão e 2º via de CHT	2
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos. Etapa 2 - Obtenção do Certificado de Empresa de Transporte Aéreo	5
<b>Total Geral</b>	<b>4</b>

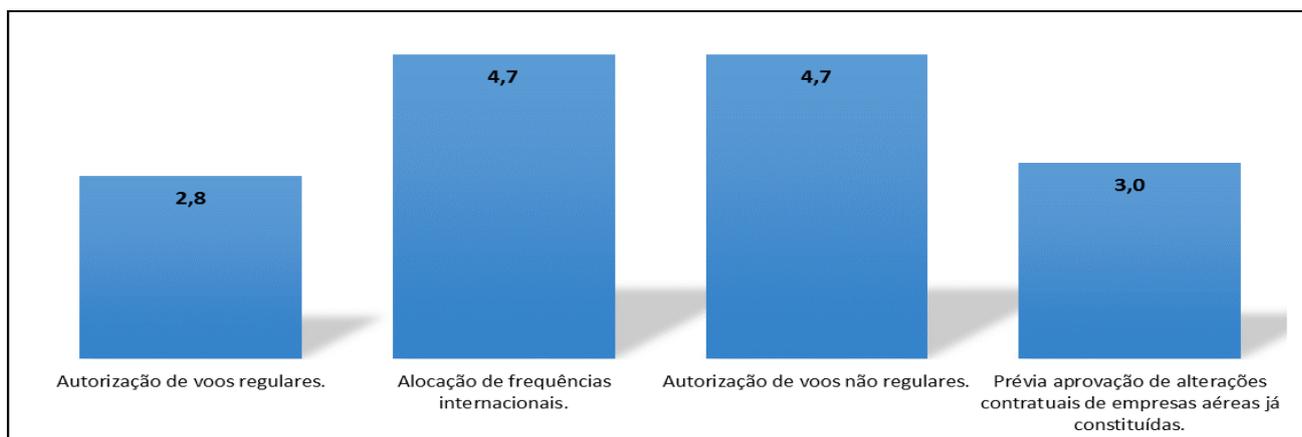
**2.31 Gráfico 17: Avaliação “nota média” sobre a qualidade dos serviços da SPO.**



**2.32 Tabela 16: Quantitativo de contribuições por nota sobre a qualidade dos serviços da SAS.**

Média 1º trimestre de 2017 SAS (Qualidade dos Serviços)	1	2	3	4	5	Total Geral	Média 1º trim
Autorização de voos regulares.	0	2	2	1	0	5	2,8
Alocação de frequências internacionais.	0	0	0	1	2	3	4,7
Autorização de voos não regulares. constituídas.	0	0	0	1	2	3	4,7
	1	0	0	0	1	2	3
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>3,7</b>

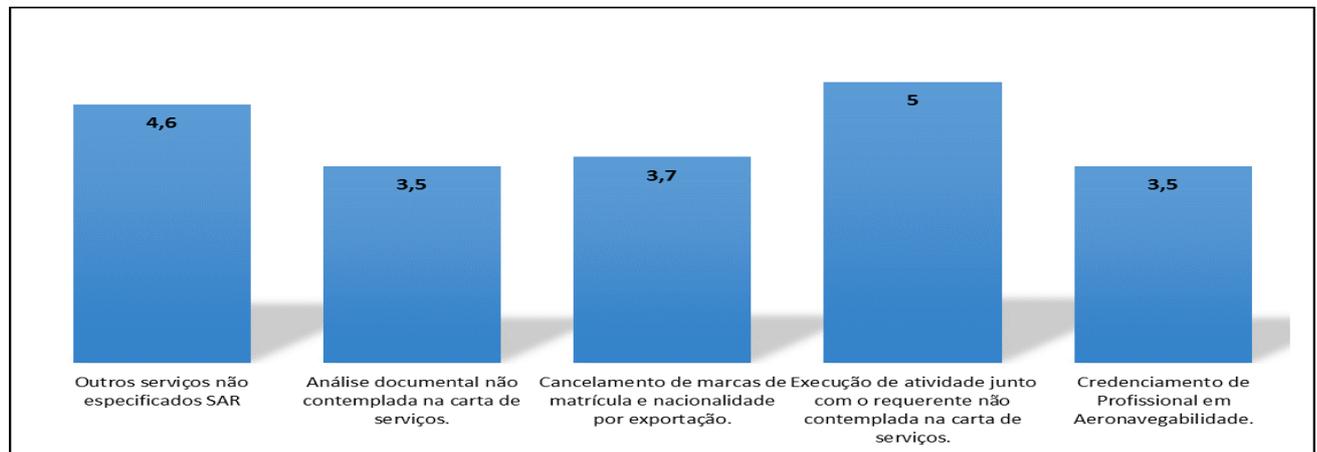
**2.33 Gráfico 18: Avaliação “nota média” sobre a qualidade dos principais serviços da SAS.**



### 2.34 Tabela 17: Quantitativo de contribuições por nota sobre a qualidade dos serviços da SAR.

Média 1º trimestre de 2017 SAS (Qualidade dos Serviços)	1	2	3	4	5	Total Geral	Média 1º trim
Outros serviços não especificados SAR	0	0	1	0	4	5	4,6
Análise documental não contemplada na carta de serviços.	1	0	1	0	2	4	3,5
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade por exportação.	1	0	0	0	2	3	3,7
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços.	0	0	0	0	2	2	5
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade.	0	1	0	0	1	2	3,5
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade.	0	0	0	1	0	1	4
Análise de revisão parcial de manual ou programa referente à aeronavegabilidade continuada, exceto manual geral de manutenção e programa de manutenção.	0	0	0	0	1	1	5
Inscrição ou cancelamento de direitos reais.	0	0	1	0	0	1	3
Transferência de propriedade de aeronave, motor, parte, peça ou acessório aeronáutico de pessoa jurídica para pessoa jurídica.	1	0	0	0	0	1	1
Emissão de certificado de matrícula.	0	0	0	0	1	1	5
Processo de certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica.	0	0	0	0	1	1	5
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais.	0	1	0	0	0	1	2
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo – MEL.	0	0	0	1	0	1	4
Emissão de certificado de Aeronavegabilidade.	1	0	0	0	0	1	1
<b>Total Geral</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>3,8</b>

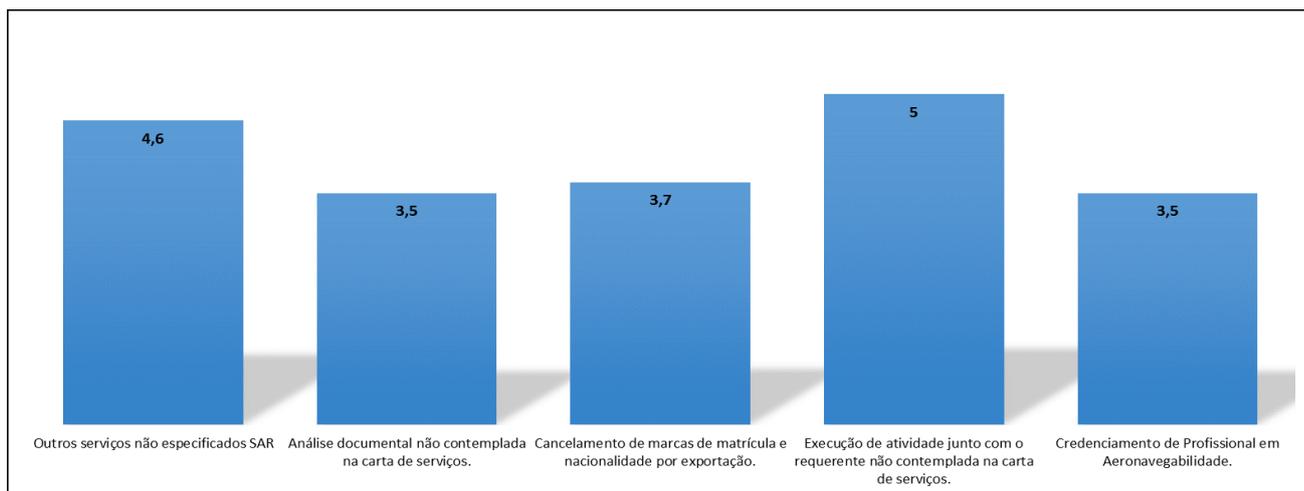
### 2.35 Gráfico 19: Avaliação “nota média” sobre a qualidade dos serviços da SAR.



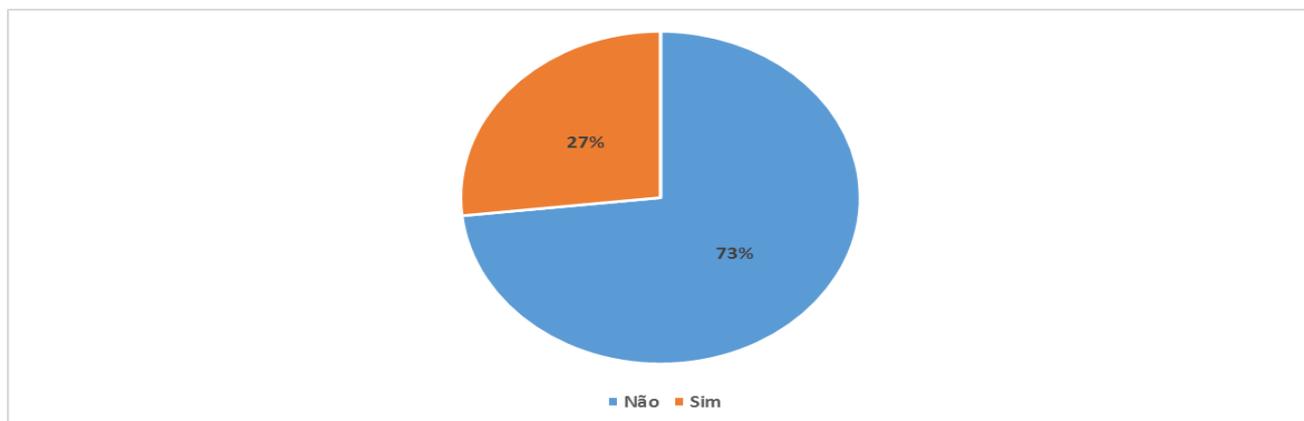
### 2.36 Tabela 18: Quantitativo de contribuições por nota sobre a qualidade dos serviços da SIA.

Média 1º trimestre de 2017 SIA (Qualidade dos Serviços)	1	2	3	4	5	Total Geral	Média 1º trim
Outros serviços não especificados SAR	0	0	1	0	4	5	4,6
Análise documental não contemplada na carta de serviços.	1	0	1	0	2	4	3,5
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade por exportação.	1	0	0	0	2	3	3,7
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços.	0	0	0	0	2	2	5
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade.	0	1	0	0	1	2	3,5
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade.	0	0	0	1	0	1	4
Análise de revisão parcial de manual ou programa referente à aeronavegabilidade continuada, exceto manual geral de manutenção e programa de manutenção.	0	0	0	0	1	1	5
Inscrição ou cancelamento de direitos reais.	0	0	1	0	0	1	3
Transferência de propriedade de aeronave, motor, parte, peça ou acessório aeronáutico de pessoa jurídica para pessoa jurídica.	1	0	0	0	0	1	1
Emissão de certificado de matrícula.	0	0	0	0	1	1	5
Processo de certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica.	0	0	0	0	1	1	5
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais.	0	1	0	0	0	1	2
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo – MEL.	0	0	0	1	0	1	4
Emissão de certificado de Aeronavegabilidade.	1	0	0	0	0	1	1
<b>Total Geral</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>3,8</b>

**2.37 Gráfico 20: Avaliação “nota média” sobre a qualidade dos serviços da SIA.**

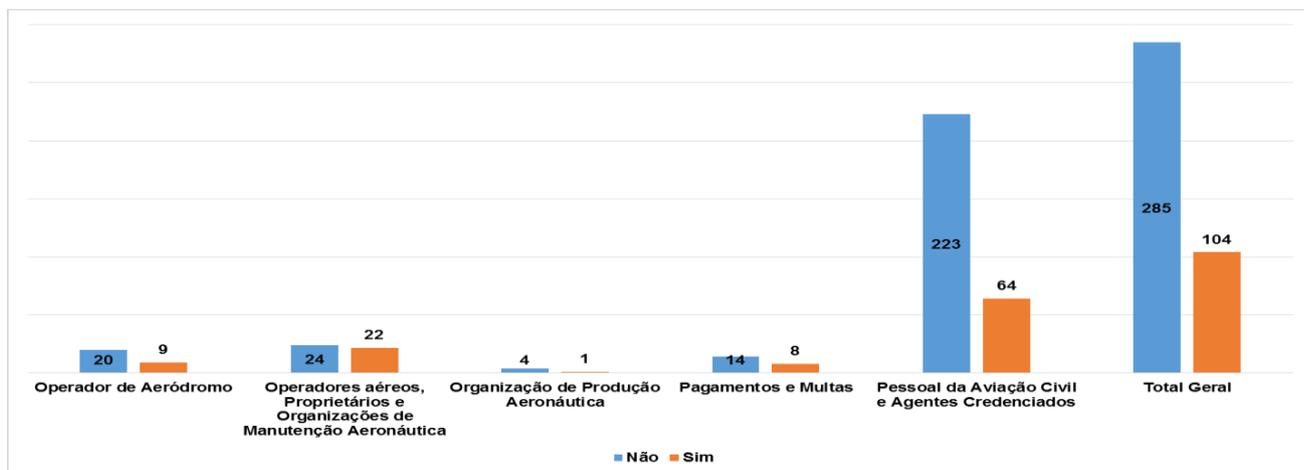


**2.38 Gráfico 21: Percentual de apontamentos de problemas frente à prestação de serviços da ANAC em Geral.**

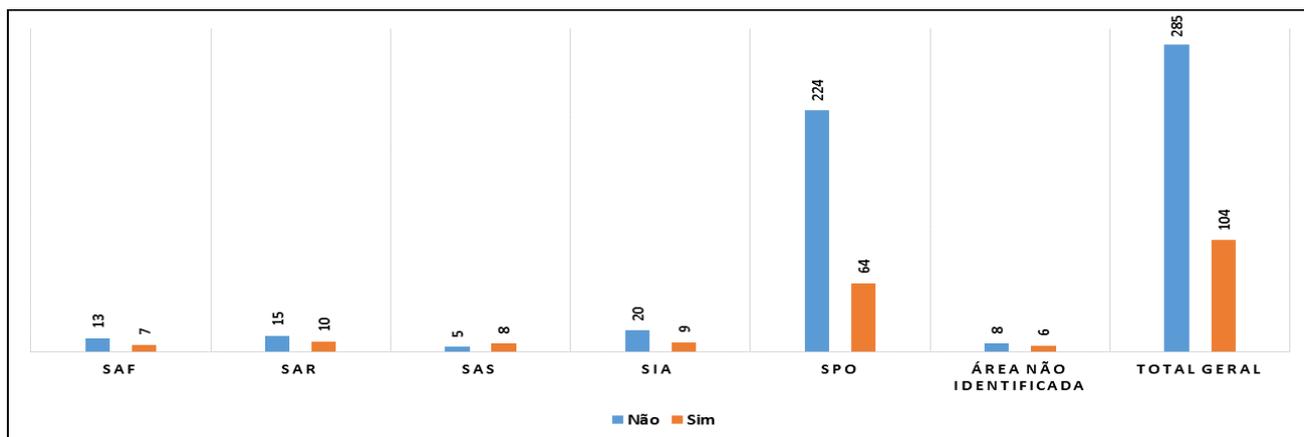


O gráfico acima demonstra que, das 389 avaliações que a ANAC recebeu, 73% dos pesquisados informaram que não tiveram problemas com a prestação dos serviços, enquanto que 27% responderam que tiveram.

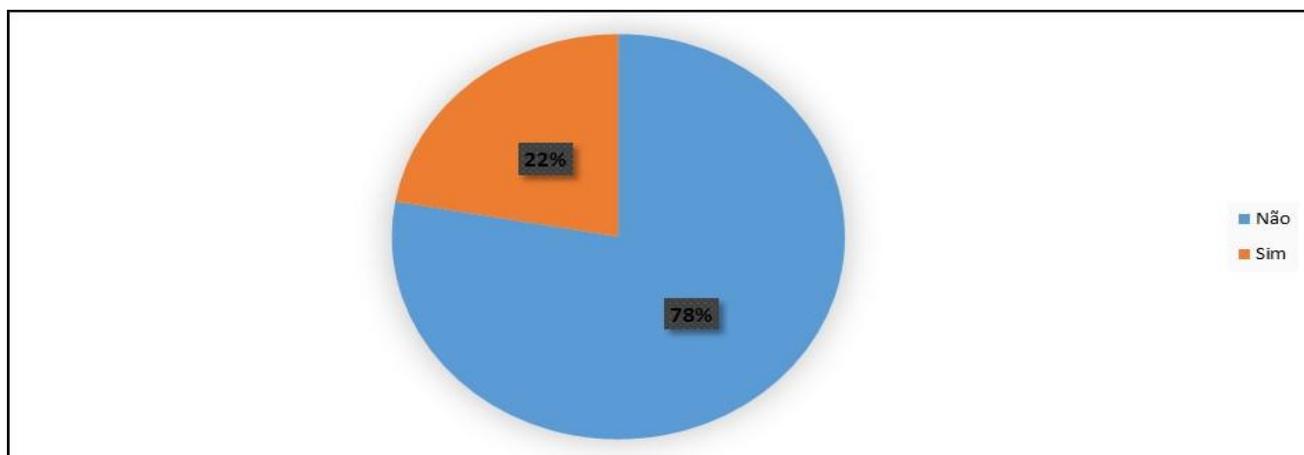
**2.39 Gráfico 22: Quantitativo de apontamentos de problemas por grupos – Consolidado.**



**2.40 Gráfico 23: Quantitativo de apontamentos de problemas por Superintendência – Consolidado.**

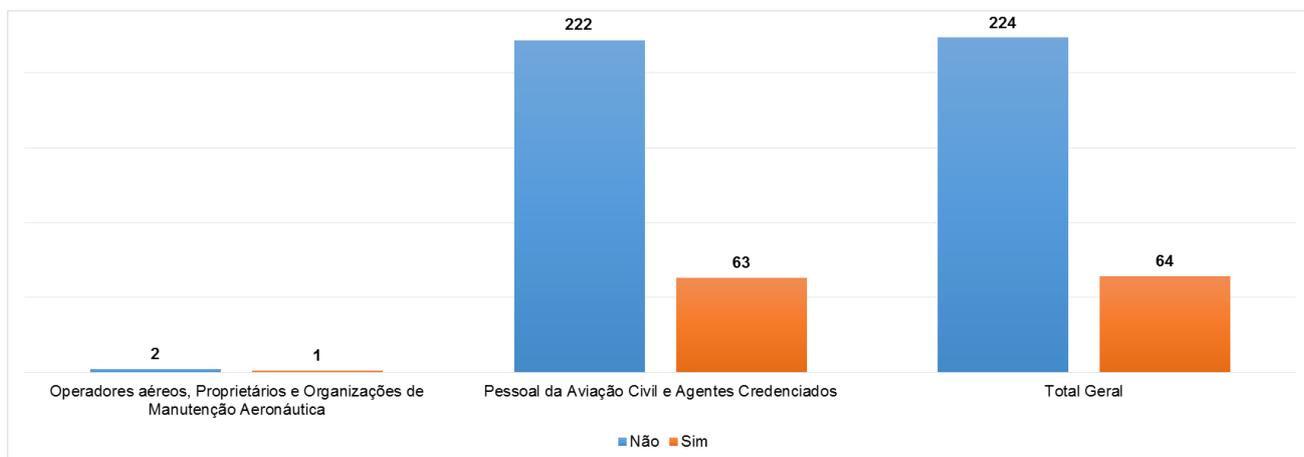


**2.41 Gráfico 24: Percentual de apontamento de problemas junto à SPO frente às contribuições de usuários na Pesquisa.**

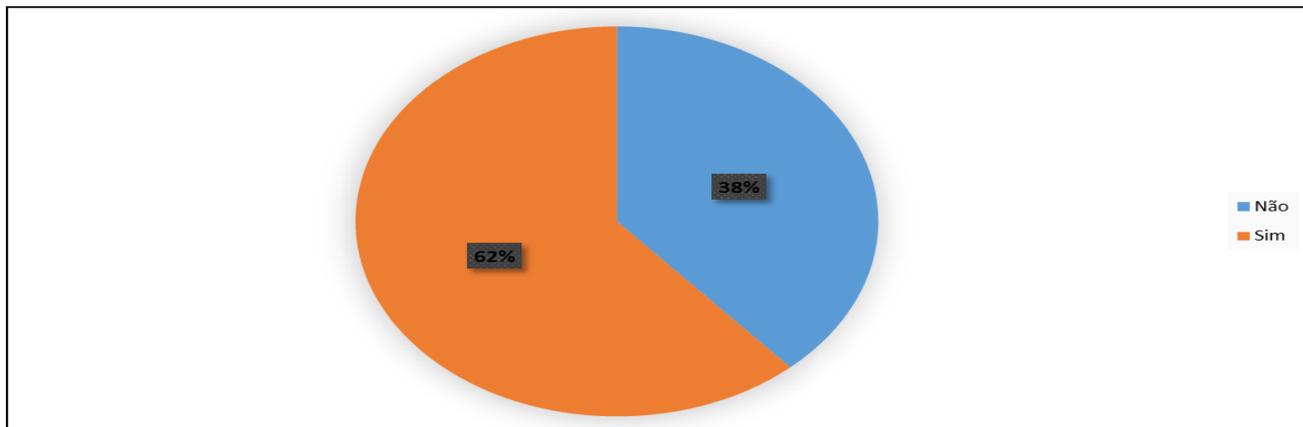


O gráfico acima demonstra que das 288 avaliações que a SPO recebeu 78% dos pesquisados informaram que não tiveram problemas com a prestação dos serviços, enquanto que 22% responderam que tiveram.

**2.42 Gráfico 25: Apontamentos de problemas junto à SPO por grupo da Carta de Serviços.**

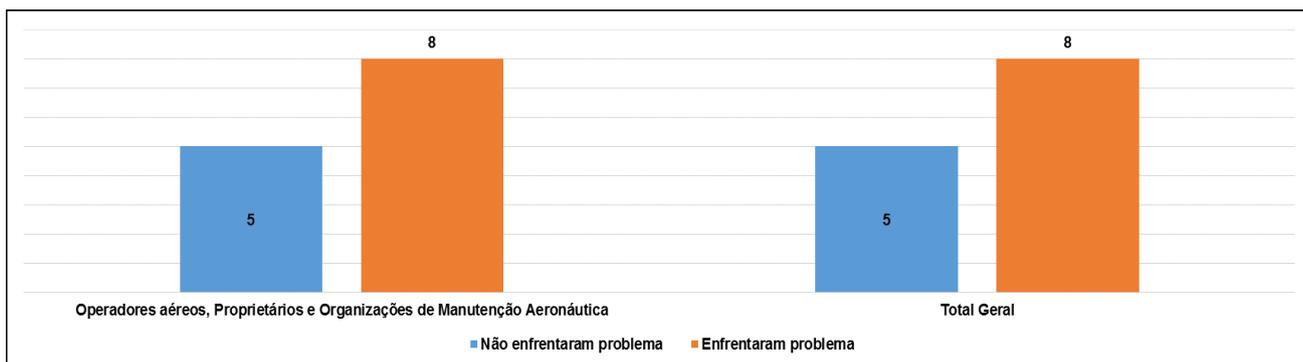


**2.43 Gráfico 26: Percentual de apontamento de problemas junto à SAS frente às contribuições de usuários na Pesquisa.**

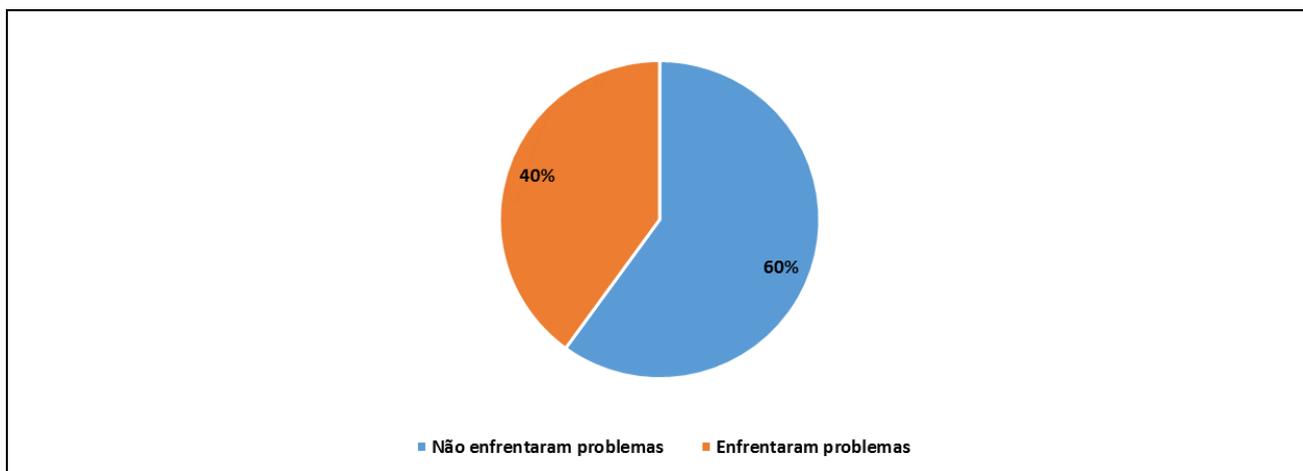


O gráfico acima demonstra que das 13 avaliações que a SAS recebeu 62% dos pesquisados informaram que não tiveram problemas com a prestação dos serviços, enquanto que 38% responderam que tiveram.

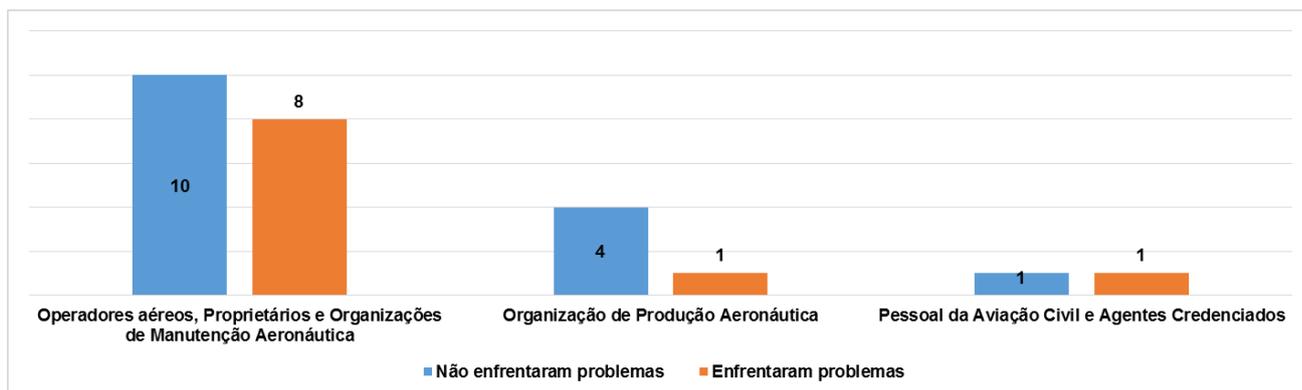
**2.44 Gráfico 27: Apontamentos de problemas junto à SAS por grupo da Carta de Serviços.**



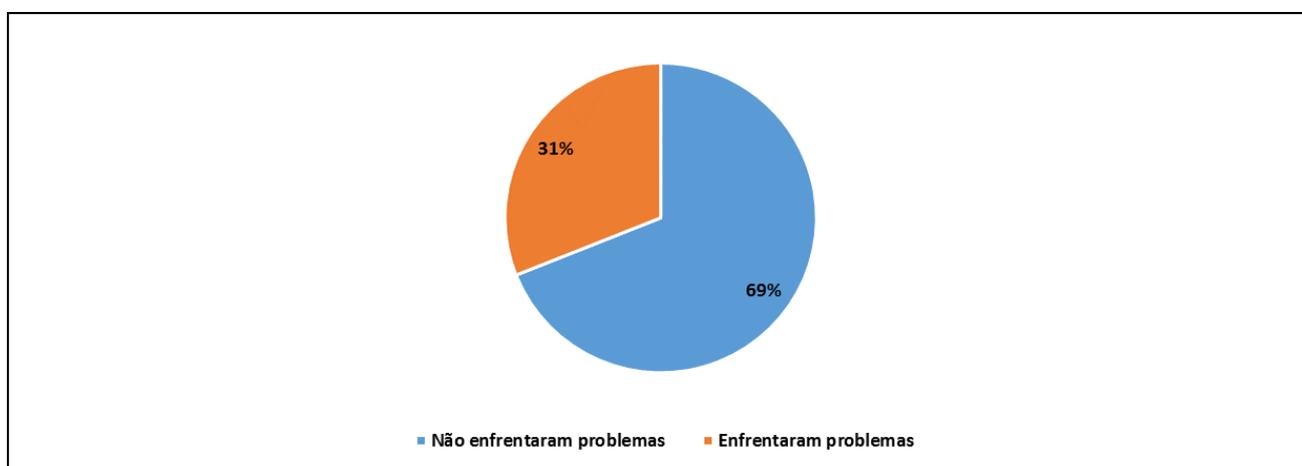
**2.45 Gráfico 28: Percentual de apontamento de problemas junto à SAR frente às contribuições de usuários na Pesquisa.**



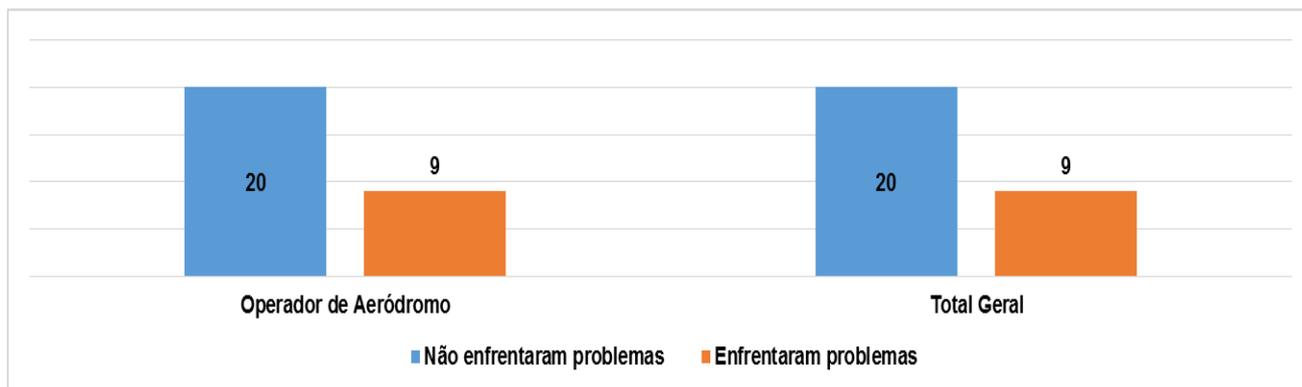
2.46 Gráfico 29: Apontamentos de problemas junto à SAR por grupo da Carta de Serviços.



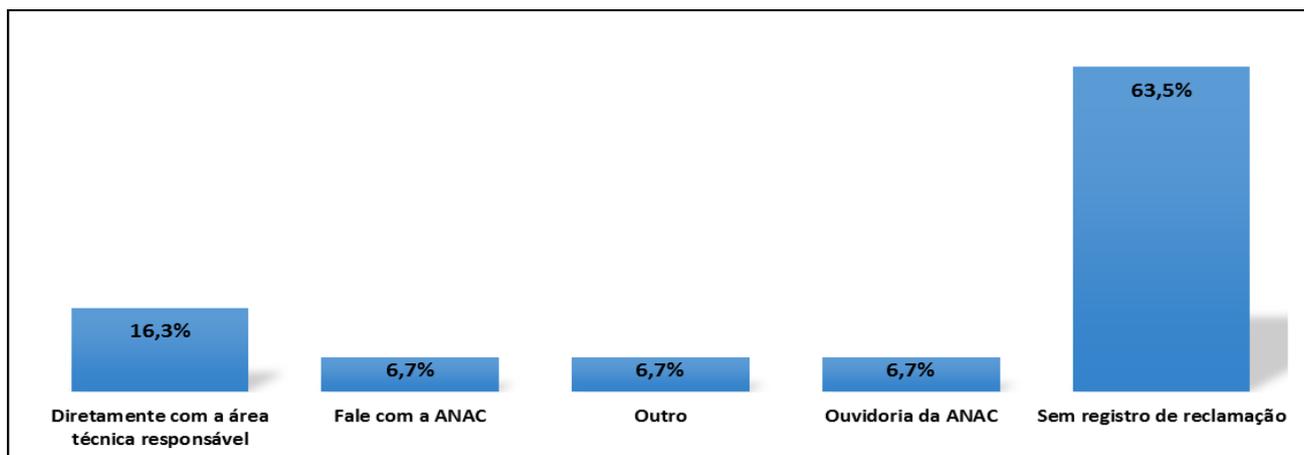
2.47 Gráfico 30: Percentual de apontamento de problemas junto à SIA frente às contribuições de usuários na Pesquisa.



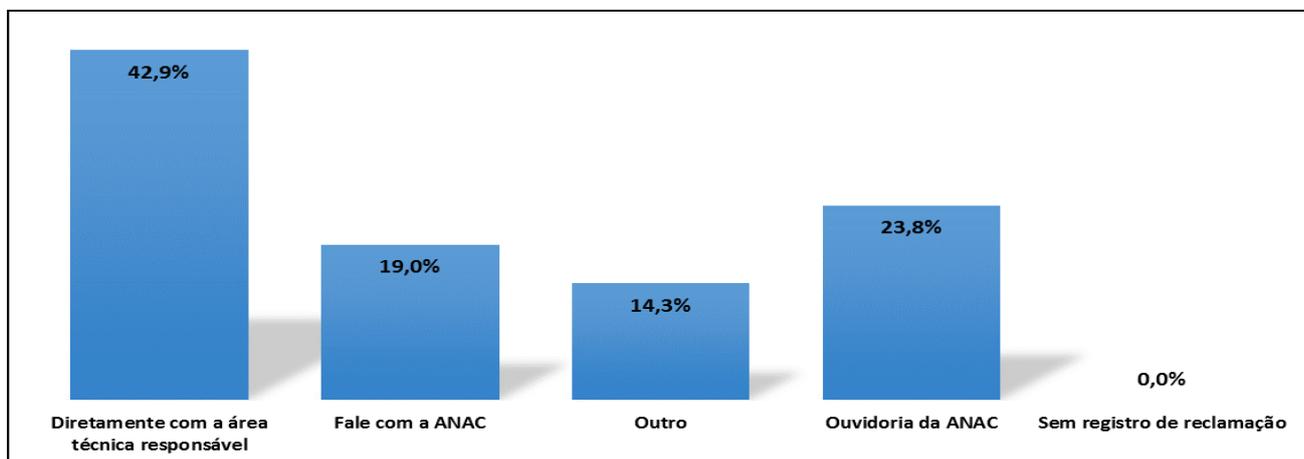
2.48 Gráfico 31: Apontamentos de problemas junto à SIA referente por grupo da Carta de Serviços.



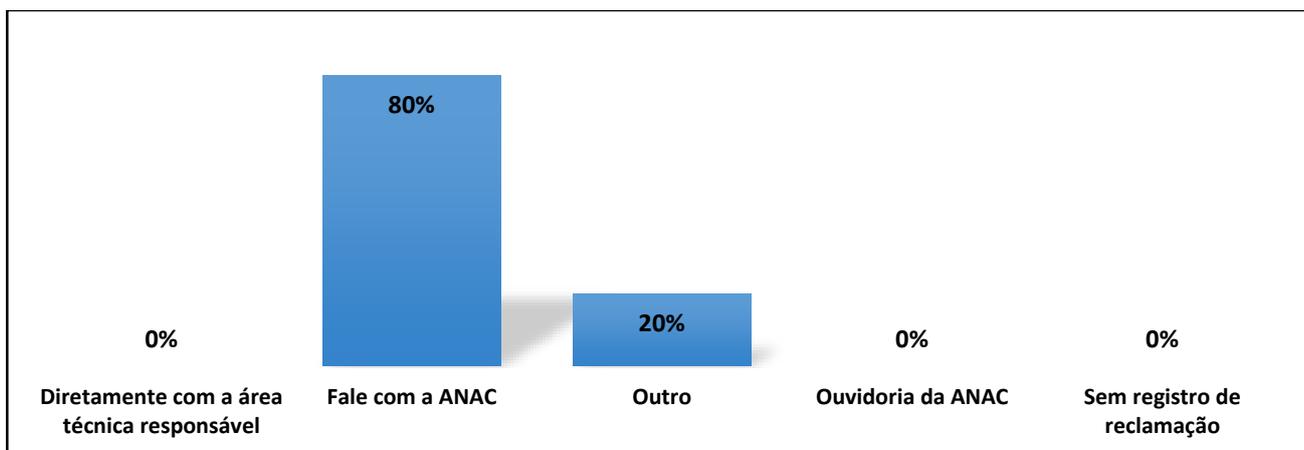
**2.49 Gráfico 32: Canais utilizados pelos regulados para reporte de problemas dos serviços prestados pela ANAC – Consolidado ANAC.**



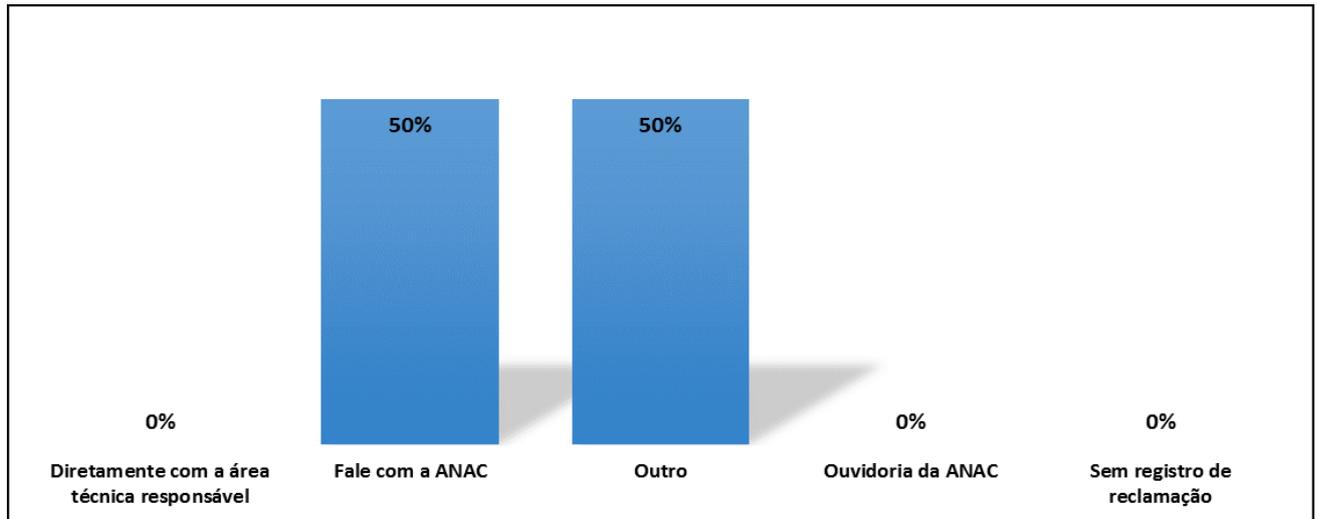
**2.50 Gráfico 33: Canais utilizados pelos regulados para reporte de problemas dos serviços prestados pela SPO.**



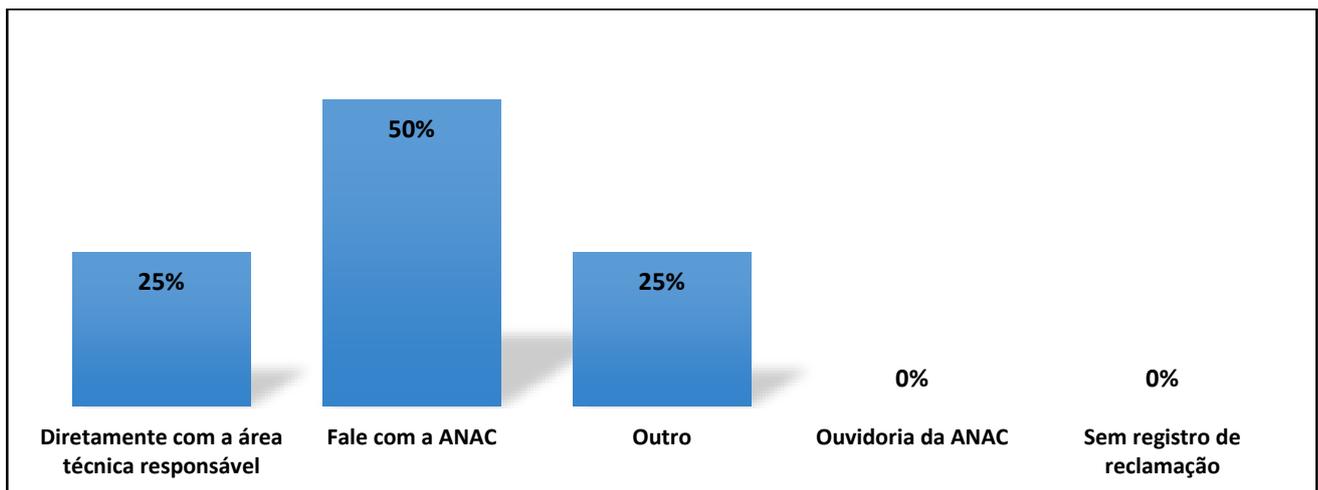
**2.51 Gráfico 34: Canais utilizados pelos regulados para reporte de problemas dos serviços prestados pela SAS.**



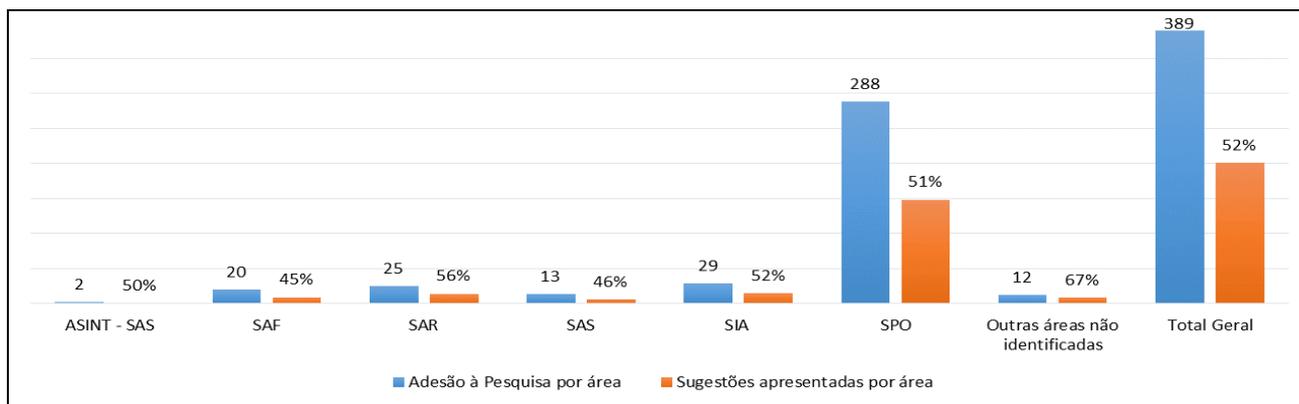
2.52 *Gráfico 35: Canais utilizados pelos regulados para reporte de problemas dos serviços prestados pela SAR.*



2.53 *Gráfico 36: Canais utilizados pelos regulados para reporte de problemas dos serviços prestados pela SIA.*



**2.54 Gráfico 37: Demonstrativo de sugestões por Superintendências – Consolidado ANAC.**



**2.55 Tabela 19: Sugestões apontadas pelos regulados à SPO por serviços prestados.**

Serviços da SPO avaliados	Quantidade de serviços avaliados	Quantidade de sugestões por serviços
Exame teórico	119	48
Exame teórico e prático	68	27
Outros serviços não especificados SPO	58	40
Certificação de Proficiência Linguística.	11	8
Exame prático	11	8
Análise documental - processos GCEP	11	11
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil.	4	3
Certificação de Centro de Treinamento.	2	1
Credenciamento de médicos e clínicas.	1	1
Autorização para Transporte de Carga Externa – Helicóptero.	1	0
Emissão e 2º via de CHT	1	1
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos	1	0
<b>Total Geral</b>	<b>288</b>	<b>148</b>

**2.56 Tabela 20: Sugestões apontadas pelos regulados à SAS por serviços prestados.**

Serviços da SAS avaliados	Quantidade de serviços avaliados	Quantidade de sugestões por serviços
Autorização de voos regulares.	5	2
Alocação de frequências internacionais.	3	0
Autorização de voos não regulares.	3	3
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já consti	2	1
<b>Total Geral</b>	<b>13</b>	<b>6</b>

**2.57 Tabela 21: Sugestões apontadas pelos regulados à SIA por serviços prestados.**

Serviços da SIA avaliados	Quantidade de serviços avaliados	Quantidade de sugestões por serviços
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro).	9	6
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante.	6	2
Outros serviços não especificados SIA	4	3
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados).	4	2
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contra Incêndio Existente).	2	0
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).	1	1
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo).	1	0
Alteração Cadastral de Aeródromo Público (homologado).	1	1
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas.	1	0
<b>Total Geral</b>	<b>29</b>	<b>15</b>

### **3 Considerações Finais**

A pesquisa de satisfação sobre serviços prestados pelas diferentes áreas da ANAC está focada no aprimoramento dos serviços e na procura da efetividade do relacionamento regulado/regulador. Esta necessita de postura investigativa e receptiva das áreas finalísticas e principalmente do suporte do regulado para o atingimento de seus propósitos.

Sugerimos aos Superintendentes a distribuição do relatório às Gerências que tiveram seus serviços avaliados, solicitando, quando aplicável, que os gerentes apresentem cronograma de ações no sentido de aprimoramento dos serviços com problemas apontados por avaliação insuficiente, o que poderá eventualmente, subsidiar a Ouvidoria quando da divulgação da pesquisa.

A Ouvidoria não demandou das áreas técnicas resposta a esse relatório, porém avisou que terá satisfação em incluir as iniciativas de caráter de aprimoramento de serviços, na divulgação da pesquisa, mostrando a pró atividade das áreas no acolhimento das percepções dos entes regulados, ação positiva para a melhoria da imagem institucional da ANAC.

Apesar dos quantitativos de manifestações ainda serem pequenos, é importante considerar que são sobre público específico, homogêneo, e sobre serviço específico recentemente recebido, o que demonstra uma representatividade importante sobre os resultados. A melhoria desse indicativo dar-se-á sem dúvida com a remessa das listas de regulados que usufruíram os serviços, durante o trimestre. A ausência das listas para alguns serviços implica que o livre acesso à pesquisa, no site da ANAC, pode conduzir à análise inadequada dos processos da UORG.

No terceiro trimestre desse ano, deverá existir quadro mais fidedigno de situação, propiciado pelo novo formulário de pesquisa, que foi disponibilizado aos regulados na primeira semana de julho.

Enquanto não há instrumentos automatizados de solicitação automática de preenchimento dos formulários, é crítico que as áreas prestadoras de serviços registrem os e-mails para envio posterior pela ouvidoria do link da pesquisa.

Algumas áreas têm realizado pesquisas diretas de satisfação com seus regulados sobre seus serviços o que conta com apoio e estímulo da Ouvidoria. Caso essas áreas considerem que a ouvidoria possa ser instrumento para o atingimento de seus propósitos, fica à disposição para ações coordenadas nesse campo.