



Pesquisa
de satisfação
sobre os serviços da ANAC

Relatório 2º 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 aferirem 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.

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 está sendo solicitado posicionamento acerca dos dados gerados às áreas finalísticas porque a Ouvidoria não está emitindo conceito sobre os resultados, ou seja, não há o que as áreas finalísticas apreciarem, 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.

Após várias reuniões com assessores dos senhores diretores e superintendentes, identificou-se uma série de fragilidades no formulário utilizado para a pesquisa de 2016 e que foi utilizado até a terceira semana de julho de 2017, porém a partir de tais contribuições foi elaborado novo formulário que já está sendo utilizado.

Cabe ressaltar que este relatório já contempla as questões do novo formulário e que foram agregados os dados do formulário anterior para efeito de geração dos relatórios com o que era compatível, porém há dois quesitos que não foram compatibilizados “facilidade para localização do serviço no site da ANAC” e “nível geral de satisfação com o serviço”, ou seja, somente foram utilizados os dados do novo formulário.

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 do segundo trimestre refletem uma melhoria em relação aos dados do 1º trimestre de 2017 e aos de 2016. Acredita-se que um dos fatores é o aumento da adesão à pesquisa que se deveu principalmente ao convite direto de participação na pesquisa pelas áreas, quando da conclusão dos serviços, e também por maior conscientização sobre a necessidade de envio de listas de e-mails de regulados para convite pela Ouvidoria.

A Ouvidoria agradece as inúmeras contribuições recebidas, quanto à estrutura da pesquisa e formas de adesão dos regulados e informa que gostaria de continuar recebendo 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.

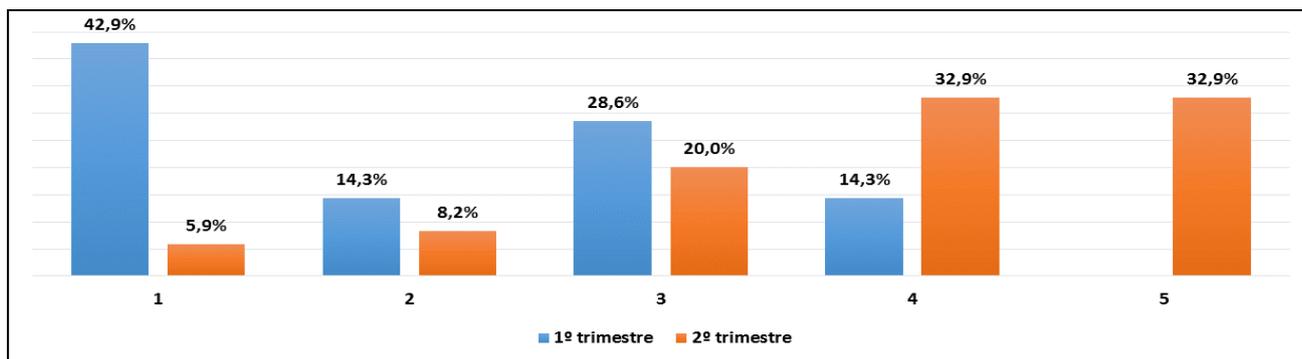
2 Análise do desempenho quantitativo das áreas técnicas e da ANAC em geral

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

Serviços da ANAC avaliados	1º trimestre	2º trimestre	Total Geral
Licença de Piloto - Exame teórico e prático	106	97	203
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	100	32	132
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença - inclusão e revalidação de habilitação	35	57	92
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	25	50	75
Outros serviços não relacionados SPO	20	29	49
Certificação de Proficiência Linguística	20	26	46
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico	17	18	35
Outros serviços não relacionados SAR	14	18	32
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico	21	11	32
Emissão e 2º via de CHT	5	14	19
Outros serviços não relacionados SAF	10	8	18
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático	1	16	17
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC	10	4	14
Autorização de voos regulares	7	6	13
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)	5	7	12
Credenciamento de examinador	6	6	12
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante	9	3	12
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)	9	3	12
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil	6	6	12
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação	0	11	11
Autorização de voos não regulares	6	1	7
Autorização de Centro de Instrução	4	3	7
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC)	2	4	6
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença	2	3	5
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços	2	3	5
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade	3	2	5
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas	2	2	4
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV	2	2	4
Emissão de certificado de Aeronavegabilidade	1	3	4
Outros serviços não relacionados SIA	4	0	4
Outros serviços não relacionados SAS	1	3	4
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático	1	3	4
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica	2	2	4
Credenciamento de Profissional em Projetos	2	2	4
Certificado Médico Aeronáutico - CMA	1	3	4
Nada consta de multas	1	2	3
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo - MEL	3	0	3

Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade	2	1	3
Designação (para serviço de transporte aéreo regular internacional)	2	1	3
Atualização de cadastro no SACI	2	1	3
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade	3	0	3
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contraincêndio Existente)	3	0	3
Alocação de frequências internacionais	3	0	3
Autorização Especial de Voo – AEV para: demonstração da aeronave; ensaios em voo de produção; entrega ou exportação de aeronave; evacuação; traslado de aeronave	2	0	2
Credenciamento de médicos e clínicas	1	1	2
Serviço de Protocolo	2	0	2
Avaliação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM	1	1	2
Aprovação de grande modificação ao projeto de tipo aprovado submetido pelo detentor do certificado de tipo (CT) de aeronave , motor aeronáutico e hélice.	0	2	2
Avaliação de execução de manutenção, manutenção preventiva, reconstrução e alterações de produto aeronáutico, por pessoas detentoras de certificados ou licenças expedidas por outros países, quando não existirem pessoas certificadas pela ANAC	0	2	2
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais	1	1	2
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo)	1	1	2
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).	2	0	2
Emissão de certificado de matrícula	1	1	2
Emissão de carta de aprovação do Sistema de Inspeção de Produção Aprovado (SIPA).	0	1	1
Inscrição ou cancelamento de direitos reais	1	0	1
Certificação de Instrutores AVSEC	0	1	1
Autorização para Transporte de Carga Externa – Helicóptero	1	0	1
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas	1	0	1
Auditoria recorrente ou para verificação de cumprimento de exigências de organização de manutenção aeronáutica no exterior	0	1	1
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade	0	1	1
Análise de revisão parcial de manual geral de manutenção	0	1	1
Análise de revisão parcial de programa de manutenção de aeronaves e motores	0	1	1
Autorização para Eventos Aéreos	1	0	1
Interdição de aeródromo	1	0	1
Validação de Certificado Suplementar de Tipo (STC) estrangeiro.	0	1	1
Vistoria técnica de aeronave usada	0	1	1
Vistoria técnica complementar de aeronave	0	1	1
Avaliação de aeronave experimental.	0	1	1
Mudança de Propriedade privada para publica	0	1	1
Alteração Cadastral de Aeródromo Público (homologado).	1	0	1
Análise de revisão parcial de manual ou programa referente à aeronavegabilidade continuada, exceto manual geral de manutenção e programa de manutenção	1	0	1
Aprovação do Plano Diretor	0	1	1
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 3 - Outorga de Concessão (transporte aéreo regular) / Outorga de Autorização (transporte aéreo não regular e SAE)	1	0	1
Validação de Licença Estrangeira	1	0	1
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 2 - Obtenção do Certificado de Empresa de Transporte Aéreo	1	0	1
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente	1	0	1
Licença e habilitação de balão livre e planador	0	1	1
Emenda ou adendo ao projeto certificado de um produto aeronáutico.	0	1	1
Total Geral	502	486	988

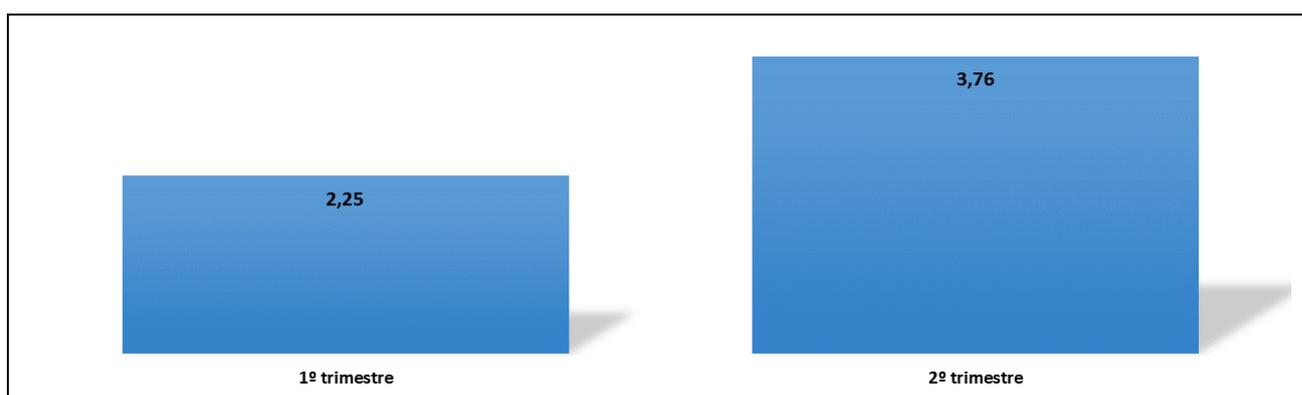
2.2 Gráfico 1: Notas recebidas sobre o quesito – Facilidade para localização dos serviços da ANAC em seu site.



2.3 Tabela 2: Quantitativo de contribuições por nota sobre a facilidade para localização dos serviços da SPO no site da ANAC

Média 1º e 2º trimestre - Facilidade para localização dos serviços da SPO no site da ANAC	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença - inclusão e revalidação de habilitação								3	3	2	5	8	21	3,6
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático				1		1	4			4	8	4	16	4
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático		1				1	2		1	4	4	3	12	3,8
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação								1	2	5	3		11	3,9
Emissão e 2º via de CHT									1	2	2	1	6	3,5
Certificação de Proficiência Linguística								1		1	2		4	3
Certificado Médico Aeronáutico - CMA										1		1	2	4
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença											2		2	4
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente			1			1	3							
Validação de Licença Estrangeira		1				1	2							
Licença e habilitação de balão livre e planador												1	1	5
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico												1	1	5
Atualização de cadastro no SACI												1	1	5
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático									1				1	2
Total Geral		2	1	1		4	3	4	7	16	28	23	78	3,8

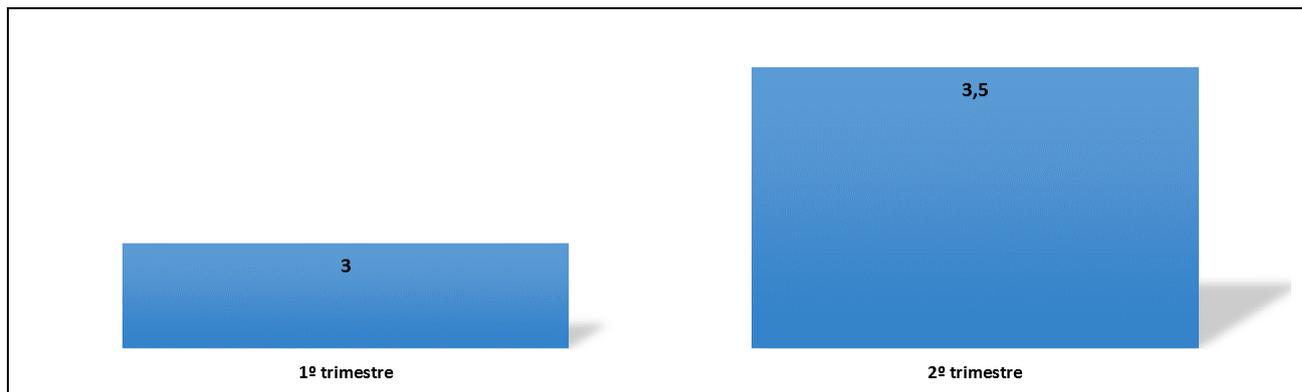
2.4 Gráfico 2: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para localização dos serviços da SPO no site da ANAC



2.5 Tabela 3: Notas recebidas sobre o quesito – Facilidade para localização dos serviços da SAS no site da ANAC

Média 1º e 2º trimestre - Facilidade para localização dos serviços da SAS no site da ANAC	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim	
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
Autorização de voos regulares			1			1	3						1	2	4
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas								1					1	2	3
Total Geral			1			1	3	1		1			2	4	3,5

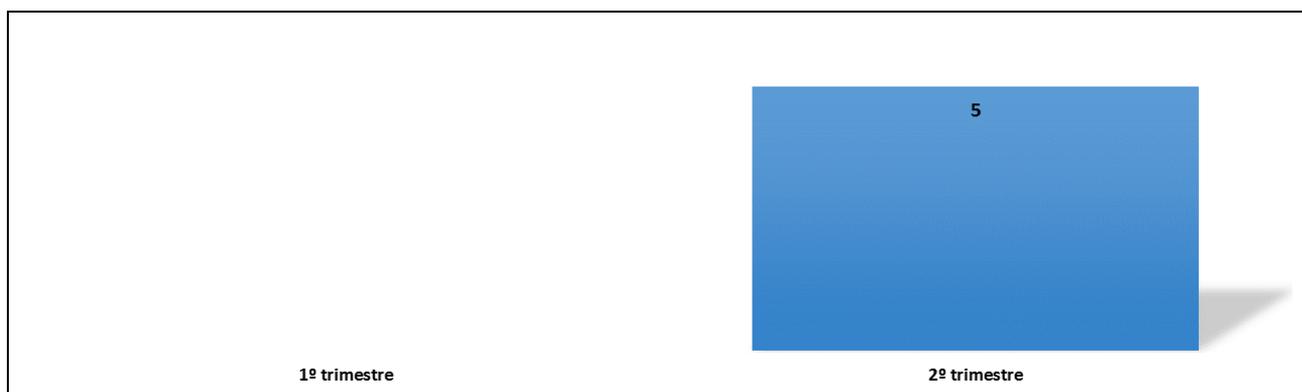
2.6 Gráfico 3: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para localização dos serviços da SAS no site da ANAC



2.7 Tabela 4: Quantitativo de contribuições por nota sobre a facilidade para localização dos serviços da SAR no site da ANAC

Média por Serviços da SAR - Quesito Facilidade para localização dos serviços da SAR no site da ANAC	2º trimestre	Média 2º trimestre
	5	
Avaliação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM	1	5
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços	1	5
Avaliação de execução de manutenção, manutenção preventiva, reconstrução e alterações de produto aeronáutico, por pessoas detentoras de certificados ou licenças expedidas por outros países, quando não existirem pessoas certificadas pela ANAC	1	5
Total Geral	3	5

2.8 Gráfico 4: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para localização dos serviços da SAR no site da ANAC



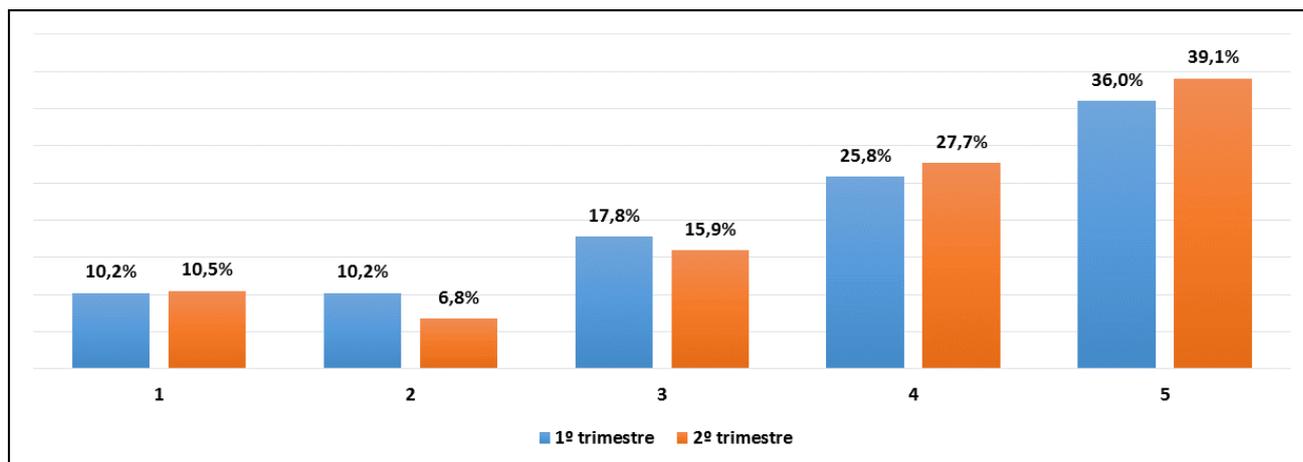
2.9 Tabela 5: Quantitativo de contribuições por nota sobre a facilidade para localização dos serviços da SIA no site da ANAC

Não houve contribuições à SIA neste quesito.

2.10 Gráfico 5: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para localização dos serviços da SIA no site da ANAC

Não houve contribuições à SIA neste quesito.

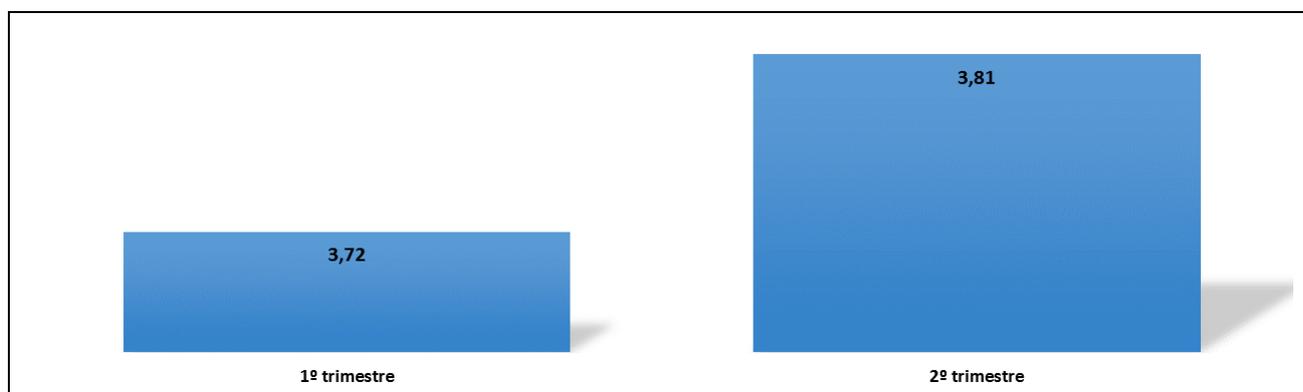
2.11 Gráfico 6: Notas recebidas sobre o quesito – Suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da ANAC em geral.



2.12 Tabela 6: Quantitativo de contribuições por nota sobre a suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SPO.

Média 1º e 2º trimestre - Suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SPO	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim	
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
Licença de Piloto - Exame teórico e prático	9	16	17	31	32	105	3,6	8	3	13	29	44	97	4	
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	6	7	18	21	48	100	4	4	3	3	7	15	32	3,8	
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença - inclusão e revalidação de habilitação	4	3	4	14	10	35	3,7	5	6	12	17	17	57	3,6	
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	1		6	9	9	25	4	2	3	10	20	15	50	3,86	
Certificação de Proficiência Linguística	1		7	4	8	20	3,9	6		3	6	11	26	3,6	
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico			3	3	6	5	17	3,8		2	1	3	12	18	4,4
Outros serviços não relacionados SPO	7		3	4	5	19	3	4		2	2	5	13	3,3	
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico	2	1	3	5	10	21	4			2	2	7	11	4,5	
Emissão e 2º via de CHT		2	2		1	5	3	2	2	3	6	1	14	3,1	
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático				1		1	4	1	1	2	5	7	16	4	
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil	1	2	1	2		6	2,7	2	1	2	1		6	2,3	
Credenciamento de examinador				2	4	6	4,7	1		1	2	2	6	3,7	
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação									2	3	3	3	11	3,6	
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença			2			2	3				2	1	3	4,3	
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático					1	1	5			1	1	1	3	4	
Certificado Médico Aeronáutico - CMA			1			1	3		1		1	1	3	3,7	
Atualização de cadastro no SACI	1				1	2	3					1	1	5	
Credenciamento de médicos e clínicas		1				1	2	1					1	1	
Validação de Licença Estrangeira	1					1	1								
Licença e habilitação de balão livre e planador												1	1	5	
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente			1			1	3								
Total Geral	33	35	68	99	134	369	3,7	36	24	58	107	144	369	3,8	

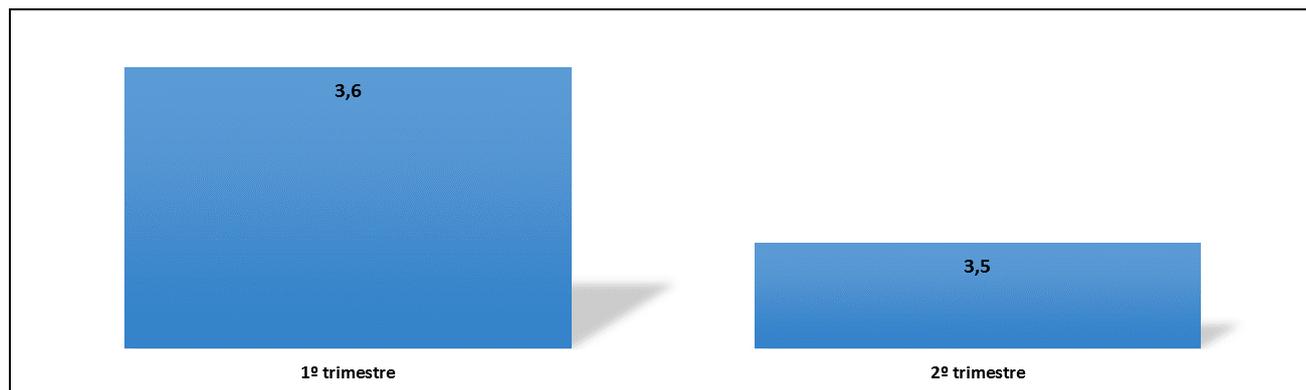
2.13 Gráfico 7: Avaliação “nota média” sobre a suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SPO.



2.14 Tabela 7: Quantitativo de contribuições por nota sobre a suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAS.

Média 1º e 2º trimestre - Suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAS	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Autorização de voos regulares		4	1	2		7	2,7		1	2	1	2	6	3,7
Autorização de voos não regulares	1			3	2	6	3,8			1			1	3
Outros serviços não relacionados SAS			1			1	3		1		1	1	3	3,7
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas			1		1	2	4	1			1	2	3	3
Alocação de frequências internacionais				1	2	3	4,7							
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 3 - Outorga de Concessão (transporte aéreo regular) / Outorga de Autorização (transporte aéreo não regular e SAE)					1	1	5							
Total Geral	1	4	3	6	6	20	3,6	1	2	3	2	4	12	3,5

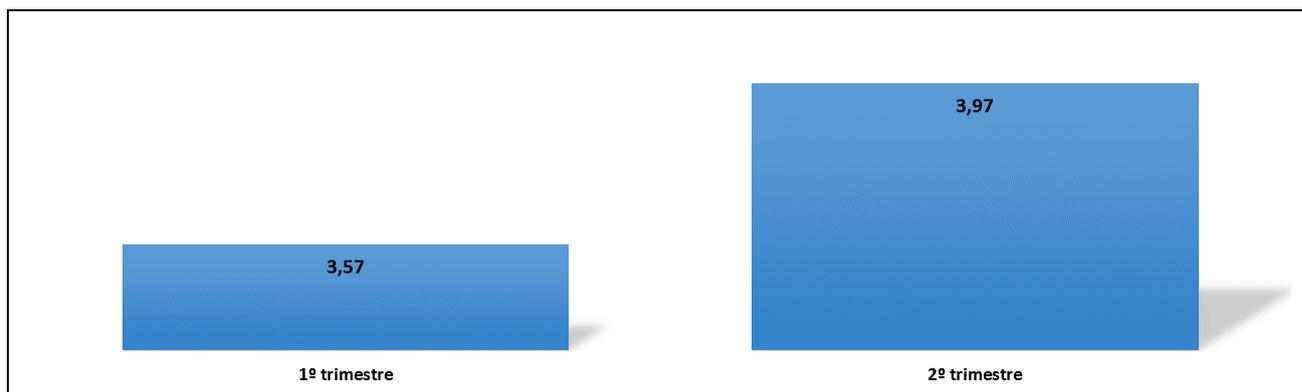
2.15 Gráfico 8: Avaliação “nota média” sobre a suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAS.



2.16 Tabela 8: Quantitativo de contribuições por nota sobre a suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAR.

Média 1º e 2º trimestre - Suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAR	1º trimestre					trimestre To	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim	
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
Outros serviços não relacionados SAR			1	5	3	5	14	3,9			3	1	3	7	4
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços				1	1	1	2	4,5			2	1	3	4,3	
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade				1	1	1	3	4			1	1	2	4	
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV	1		1				2	2		1		1	2	3,5	
Emissão de certificado de Aeronavegabilidade	1					1	1	1	1		1	1	3	3	
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica		1				1	2	3,5			1	1	2	4,5	
Credenciamento de Profissional em Projetos				2			2	4			1	1	2	3,5	
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade			1	1			2	3,5			1		1	4	
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo - MEL		1				2	3	4							
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade				1	1	1	3	4							
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais	1					1	1	1				1	1	5	
Avaliação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM					1		1	4				1	1	5	
Emissão de certificado de matrícula					1		1	5				1	1	5	
Aprovação de grande modificação ao projeto de tipo aprovado submetido pelo detentor do certificado de tipo (CT) de aeronave - motor aeronáutico e hélice.											2		2	5	
Avaliação de execução de manutenção, manutenção preventiva, reconstrução e alterações de produto aeronáutico, por pessoas detentoras de certificados ou licenças expedidas por outros países, quando não existirem pessoas certificadas pela ANAC									1	1			2	1,5	
Autorização Especial de Voo - AEV para: demonstração da aeronave; ensaios em voo de produção; entrega ou exportação de aeronave; evacuação; traslado de aeronave					2		2	4							
Análise de revisão parcial de manual geral de manutenção												1	1	5	
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos -Etapa 2 - Obtenção do Certificado de Empresa de Transporte Aéreo					1		1	4							
Análise de revisão parcial de manual ou programa referente à aeronavegabilidade continuada, exceto manual geral de manutenção e programa de manutenção				1			1	3							
Validação de Certificado Suplementar de Tipo (STC) estrangeiro.												1	1	5	
Autorização para Transporte de Carga Externa - Helicóptero				1			1	3					1	5	
Vistoria técnica de aeronave usada												1	1	5	
Inscrição ou cancelamento de direitos reais		1					1	2						1	
Avaliação de aeronave experimental.									1				1	1	
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade												1	1	5	
Auditoria recorrente ou para verificação de cumprimento de exigências de organização de manutenção aeronáutica no exterior											1		1	4	
Análise de revisão parcial de programa de manutenção de aeronaves e motores												1	1	5	
Vistoria técnica complementar de aeronave												1	1	4	
Emenda ou adendo ao projeto certificado de um produto aeronáutico.											1		1	3	
Autorização para Eventos Aéreos	1						1	1						5	
Emissão de carta de aprovação do Sistema de Inspeção de Produção Aprovado (SIPA).												1	1	5	
Total Geral	4	4	11	13	12	44	3,6	3	2	7	8	19	39	4	

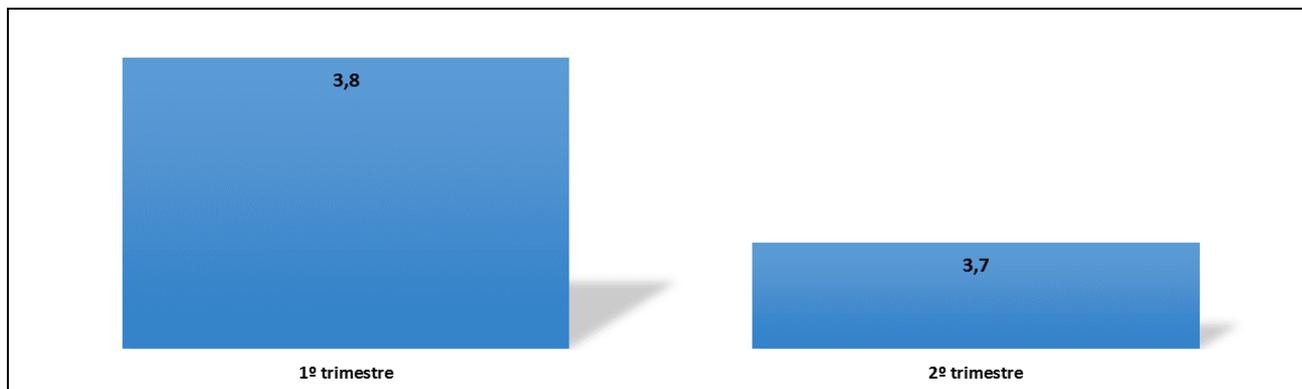
2.17 Gráfico 9: Avaliação “nota média” sobre a suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAR.



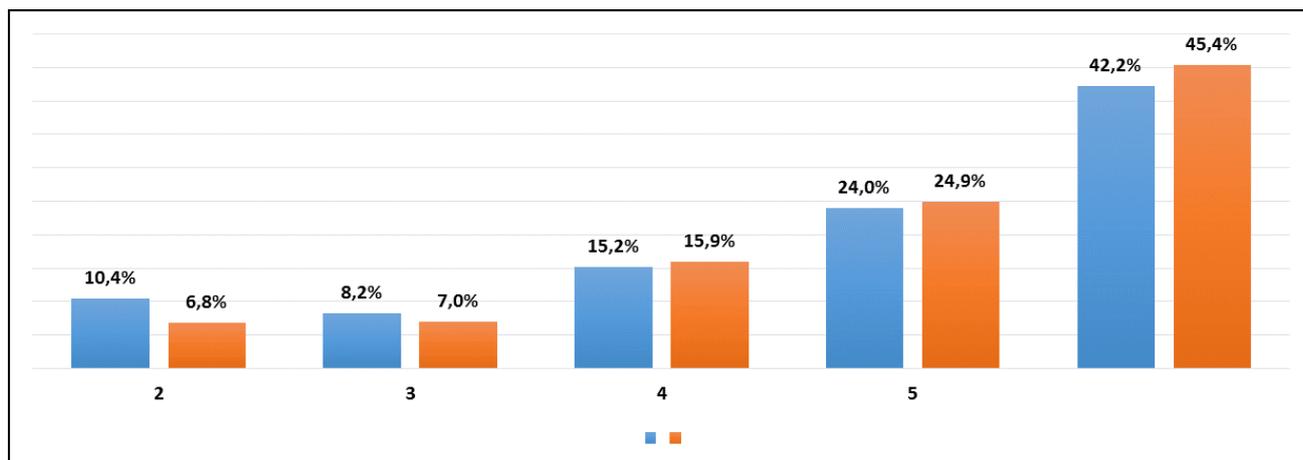
2.18 Tabela 9: Quantitativo de contribuições por nota sobre a suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SIA.

Média 1º e 2º trimestre - Suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SIA	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)	2					9	3,6						3	4,3
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante		1	1	3	4	9	4,1		1		2		3	4,3
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)				1	4	5	4,8	1		1	3	2	7	3,7
Autorização de Centro de Instrução	2		1		1	4	2,5	2		1			3	1,7
Outros serviços não relacionados SIA	1			2	1	4	3,5							
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contra Incêndio Existente)		1			2	3	4							
Aprovação do PSQA (Programa de Segurança do Operador Aéreo)					1	1	5				1		1	4
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado)			1	1		2	3,5							
Mudança de Propriedade privada para pública												1	1	
Interdição de aeródromo		1				1	2							
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas					1	1	5							
Aprovação do Plano Diretor											1		1	4
Alteração Cadastral de Aeródromo Público (homologado)					1	1	5							
Certificação de Instrutores AVSEC										1			1	3
Total Geral	5	3	5	8	19	40		3	4	7	6	20	3,7	

2.19 Gráfico 10: Avaliação “nota média” sobre a suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SIA.



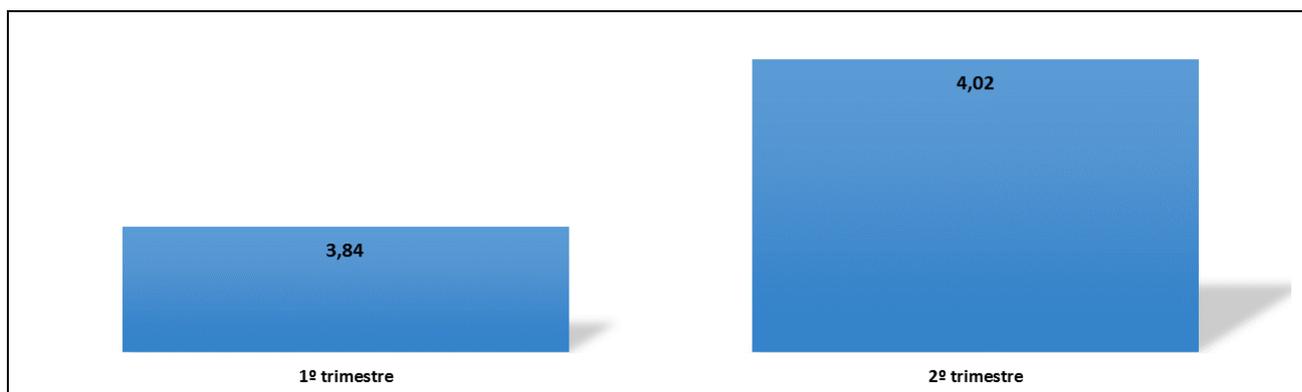
2.20 Gráfico 11: Notas recebidas sobre o quesito – Facilidade para solicitação dos serviços da ANAC em Geral.



2.21 Tabela 10: Quantitativo de contribuições por nota sobre a Facilidade para solicitação dos serviços da SPO.

Média 1º e 2º trimestre - Facilidade para solicitação dos serviços da SPO	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Licença de Piloto - Exame teórico e prático	8	9	21	32	35	105	3,7	7	3	15	31	41	97	4
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	6	8	10	20	56	100	4,1	4	4	7	17	32	4,2	
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença - inclusão e revalidação de habilitação	3	5	6	6	15	35	3,7	3	6	8	12	28	5,7	4
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	1		5	9	10	25	4,1	1	1	10	13	25	5,0	4,2
Certificação de Proficiência Linguística	2	1	4	4	9	20	3,9	2	1	6	6	11	26	3,9
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico		2	2	6	7	17	4,1	1		1	3	13	18	4,5
Outros serviços não relacionados SPO	6	1		5	7	19	3,3	1	1	3	3	5	13	3,8
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico	1	1	3	6	10	21	4,1			2	3	6	11	4,4
Emissão e 2º via de CHT	1	1	2		1	5	2,8	2	1	2	5	4	14	3,6
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático				1		1	3			3	5	8	16	4,3
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil	2		2	2		6	2,7	2	2	1	1		6	2,2
Credenciamento de examinador				1	5	6	4,8		1		1	4	6	4,3
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação								1	4	2	4	11	3,8	
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença	1		1			2	2			2	1	3	4,3	
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático				1		1	4		1		1	1	3	3,7
Certificado Médico Aeronáutico - CMA		1				1	2		1		1	1	3	3,7
Atualização de cadastro no SACI	1				1	2	3					1	1	5
Credenciamento de médicos e clínicas	1					1	1		1				1	3
Validação de Licença Estrangeira				1		1	3							
Licença e habilitação de balão livre e planador												1	1	5
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente				1		1	3							
Total Geral	33	29	59	92	156	369	3,8	19	23	60	96	171	369	4,02

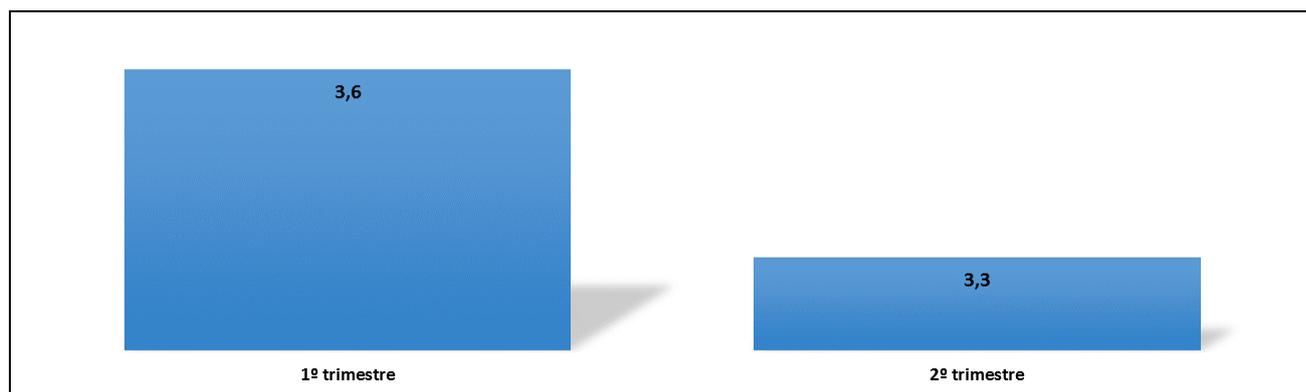
2.22 Gráfico 12: Avaliação “nota média” sobre a Facilidade para solicitação dos serviços da SPO.



2.23 Tabela 11: Quantitativo de contribuições por nota sobre a Facilidade para solicitação dos serviços da SAS.

Média 1º e 2º trimestre - Facilidade para solicitação dos serviços da SAS	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Autorização de voos regulares	1	1	3	1	1	7	3						6	3,7
Autorização de voos não regulares	1		1	1	3	6	4		1	2	1	2	1	2
Outros serviços não relacionados SAS			1			1	3		1	1		1	3	3,3
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas	1				1	2	3	1				1	2	3
Alocação de frequências internacionais				1	2	3	5							
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 3 - Outorga de Concessão (transporte aéreo regular) / Outorga de Autorização (transporte aéreo não regular e SAE)					1	1	5							
Total Geral	3	1	5	3	8	20		1	3	3	1	4	12	

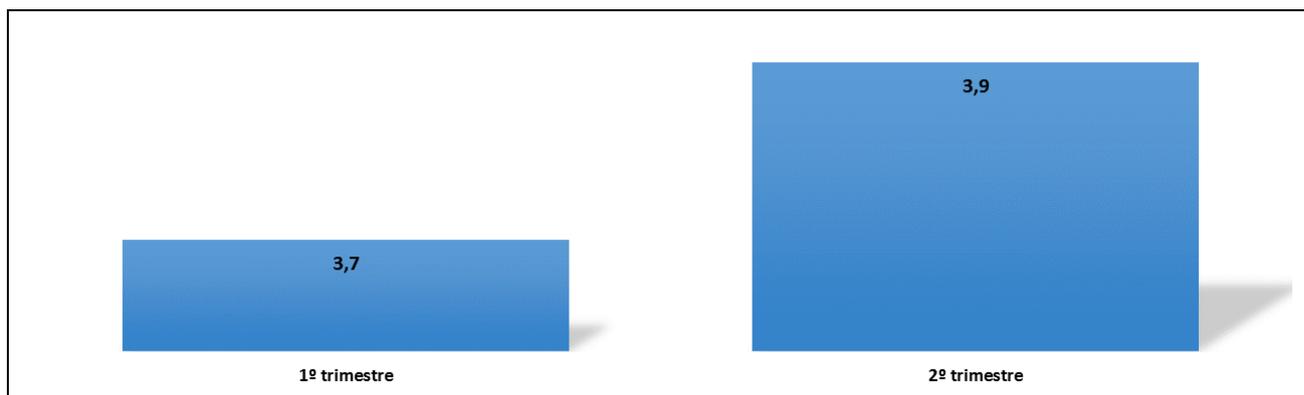
2.24 Gráfico 13: Avaliação “nota média” sobre a Facilidade para solicitação dos serviços da SAS.



2.25 Tabela 12: Quantitativo de contribuições por nota sobre a Facilidade para solicitação dos serviços da SAR.

Média 1º e 2º trimestre - Facilidade para solicitação dos serviços da SAR	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Outros serviços não relacionados SAR	1	1	4	2	6	14	3,8						7	4,4
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços					2	2	5			1	1	1	3	4
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade		1		1	1	3	3,7					1	1	2
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV	1				1	2	3		1			1	2	3
Emissão de certificado de Aeronavegabilidade	1					1	1		2			1	3	2,3
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica				1	1	2	4,5			1		1	2	4
Credenciamento de Profissional em Projetos	1					2	2,5			1	1		2	3,5
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade			2			2	4				1		1	4
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo - MEL			1		2	3	4,3							
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade		1		1	1	3	3,7							
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais		1				1	2					1	1	5
Avaliação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM				1		1	4					1	1	5
Emissão de certificado de matrícula					1	1	5					1	1	5
Aprovação de grande modificação ao projeto de tipo aprovado submetido pelo detentor do certificado de tipo (CT) de aeronave, motor aeronáutico e hélice.												2	2	5
Avaliação de execução de manutenção, manutenção preventiva, reconstrução e alterações de produto aeronáutico, por pessoas detentoras de certificados ou licenças expedidas por outros países, quando não existirem pessoas certificadas pela ANAC									1	1			2	2,5
Autorização Especial de Voo - AEV para: demonstração da aeronave; ensaios em voo de produção; entrega ou exportação de aeronave; evacuação; traslado de aeronave				1	1	2	4,5							
Análise de revisão parcial de manual geral de manutenção												1	1	5
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos -Etapa 2 - Obtenção do Certificado de Empresa de Transporte Aéreo					1	1	5							
Análise de revisão parcial de manual ou programa referente à aeronavegabilidade continuada, exceto manual geral de manutenção e programa de manutenção				1		1	4							
Validação de Certificado Suplementar de Tipo (STC) estrangeiro.												1	1	5
Autorização para Transporte de Carga Externa - Helicóptero				1		1	4							
Vistoria técnica de aeronave usada											1		1	4
Inscrição ou cancelamento de direitos reais		1				1	2							
Avaliação de aeronave experimental.									1				1	1
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade												1	1	5
Auditoria recorrente ou para verificação de cumprimento de exigências de organização de manutenção aeronáutica no exterior											1		1	4
Análise de revisão parcial de programa de manutenção de aeronaves e motores											1		1	5
Vistoria técnica complementar de aeronave											1		1	3
Emenda ou adendo ao projeto certificado de um produto aeronáutico.										1			1	2
Autorização para Eventos Aéreos	1					1	1							
Emissão de carta de aprovação do Sistema de Inspeção de Produção Aprovado (SIPA).												1	1	5
Total Geral	5	5	5	12	17	44	3,7	4	2	7	8	18	39	4

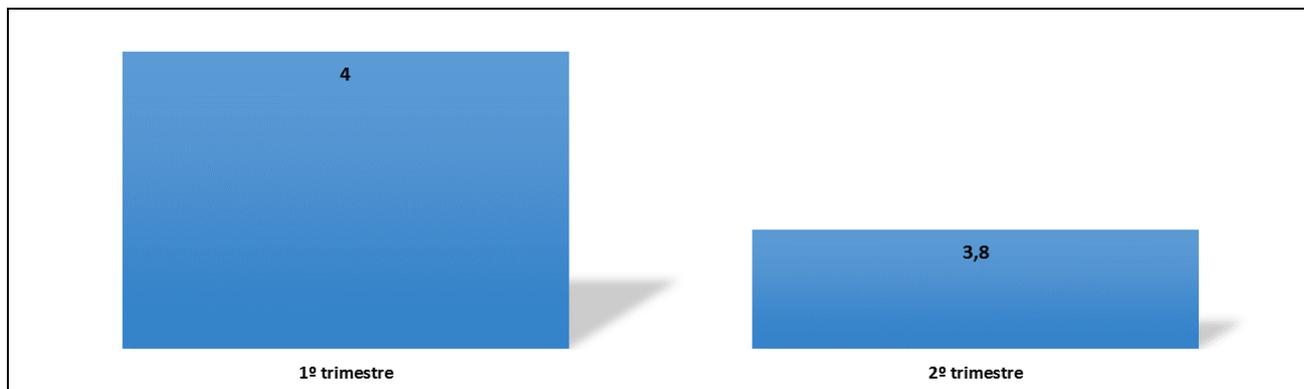
2.26 Gráfico 14: Avaliação “nota média” sobre a Facilidade para solicitação dos serviços da SAR.



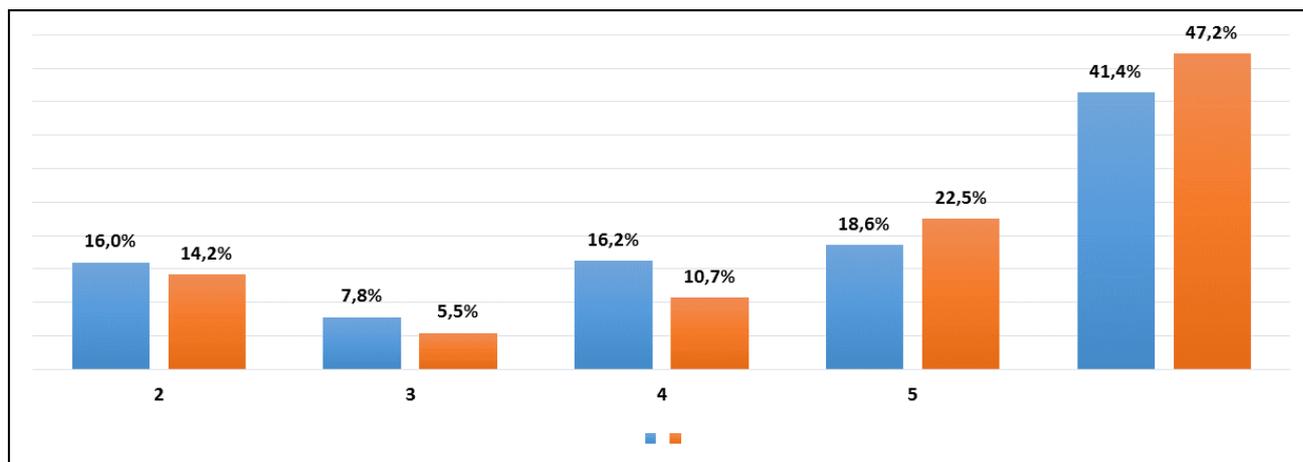
2.27 Tabela 13: Quantitativo de contribuições por nota sobre a Facilidade para solicitação dos serviços da SIA.

Média 1º e 2º trimestre - Facilidade para solicitação dos serviços da SIA	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)		1	2	1	5	9	4,1			2	1	3	4,3	
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante				4	5	9	5			2	1	3	4	
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)				1	4	5	4,8		1	2	4	7	4,3	
Autorização de Centro de Instrução	2				2	4	3	2	1			3	1	
Outros serviços não relacionados SIA	1			2	1	4	4							
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contraincêndio Existente)		1			2	3	4							
Aprovação do PSQA (Programa de Segurança do Operador Aéreo)			1			1	3				1	1	5	
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).			1	1		2	4							
Mudança de Propriedade privada para pública										1		1	4	
Interdição de aeródromo	1					1	1							
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas					1	1	5							
Aprovação do Plano Diretor										1		1	4	
Alteração Cadastral de Aeródromo Público (homologado).					1	1	5							
Certificação de Instrutores AVSEC										1		1	3	
Total Geral	4	2	4	9	21	40	4	2	2	1	8	7	20	3,8

2.28 Gráfico 15: Avaliação “nota média” sobre a Facilidade para solicitação dos serviços da SIA.



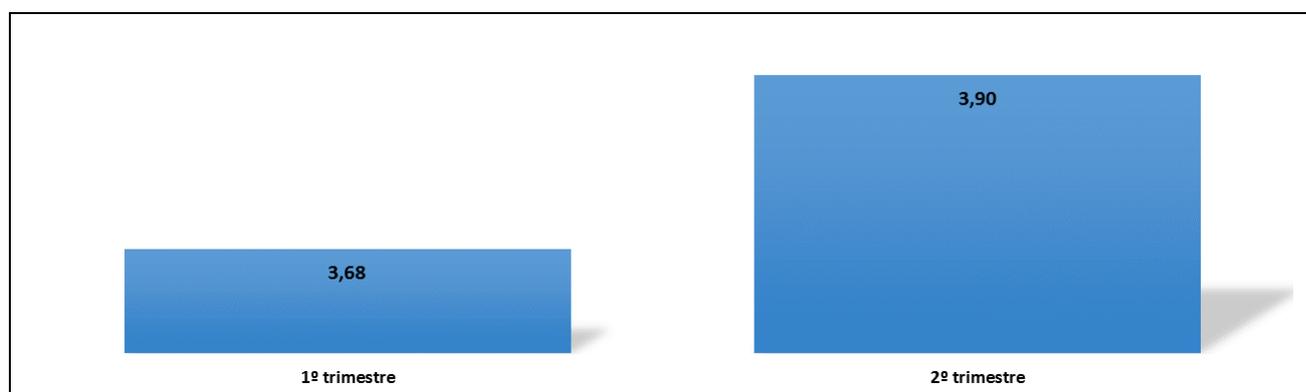
2.29 Gráfico 16: Notas sobre o quesito – Adequação do tempo para solicitação dos serviços da ANAC em Geral.



2.30 Tabela 14: Quantitativo de contribuições por nota sobre a Adequação do tempo para execução dos serviços da SPO.

Média 1º e 2º trimestre - Adequação do tempo para execução dos serviços da SPO	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Licença de Piloto - Exame teórico e prático	14	10	22	21	38	105	3,6		1	2	4	7	4,4	
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	5	1	11	18	65	100	4,4		1	1	1	3	4	
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença - inclusão e revalidação de habilitação	4	5	3	8	15	35	3,7		1		1	2	3	
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	3	3	6	6	7	25	3,4	1			1	2	3	
Certificação de Proficiência Linguística	8	3	3	2	4	20	2,6	2			1	3	2,3	
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico	2	1		3	11	17	4,2			1		2	4	
Outros serviços não relacionados SPO	5	1	7	2	4	19	2,9	1	1			2	1,5	
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico	1	1	3	5	11	21	4,1				1	1	4	
Emissão e 2º via de CHT	3		1		1	5	2,2							
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático				1		1	4							
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil	3	1	1	1		6	2				1	1	5	
Credenciamento de examinador	1	1	1		3	6	3,5				1	1	5	
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação										1		1	4	
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença	2					2	1			1	1	2	4,5	
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático				1		1	4	1		1		2	2	
Certificado Médico Aeronáutico - CMA	1					1	1							
Atualização de cadastro no SACI	1			1		2	2,5			1		1	3	
Credenciamento de médicos e clínicas	1					1	1							
Validação de Licença Estrangeira				1		1	3							
Licença e habilitação de balão livre e planador										1		1	4	
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente		1				1	2							
Total Geral	54	28	59	69	159	369	3,7			1		1	3	

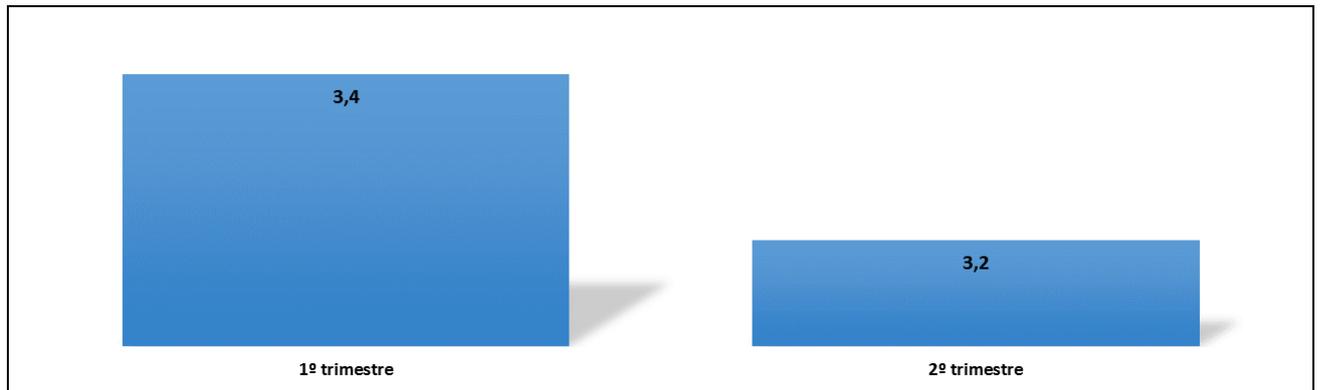
2.31 Gráfico 17: Avaliação “nota média” sobre a Adequação do tempo para execução dos serviços da SPO.



2.32 Tabela 15: Quantitativo de contribuições por nota sobre a Adequação do tempo para execução dos serviços da SAS.

Média 1º e 2º trimestre - Adequação do tempo para execução dos serviços da SAS	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Autorização de voos regulares	1	2	2	2		7	2,7	1	1		3	1		
Autorização de voos não regulares	1		2	1	2	6	4		1					
Outros serviços não relacionados SAS			1			1	3			2		1		
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas	1				1	2	3	1				1		
Alocação de frequências internacionais				1	2	3	5							
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 3 - Outorga de Concessão (transporte aéreo regular) / Outorga de Autorização (transporte aéreo não regular e SAE)				1		1	4							
Total Geral	3	2	5	5	5	20	3	2	2	2	4	2	12	3,2

2.33 Gráfico 18: Avaliação “nota média” sobre a Adequação do tempo para execução dos serviços da SAS.

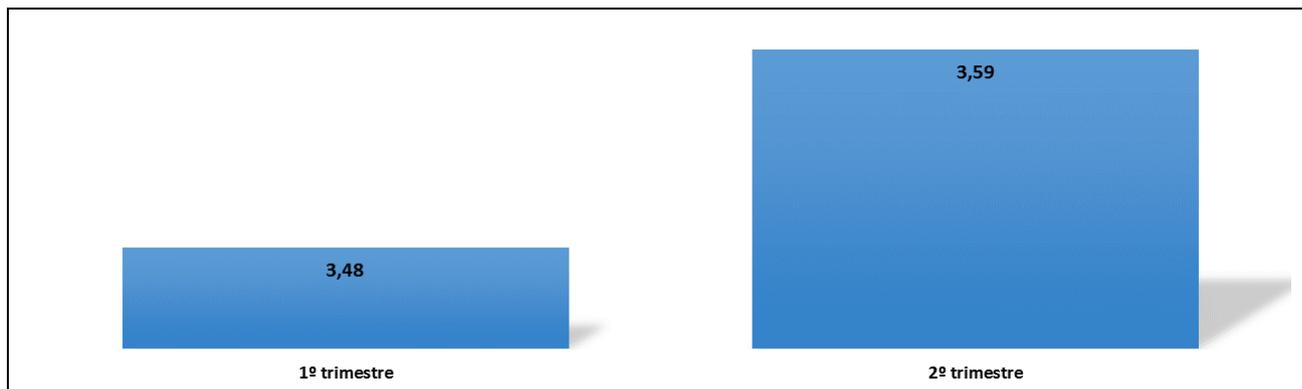


2.34 Tabela 16: Quantitativo de contribuições por nota sobre a Adequação do tempo para execução dos serviços da SAR.

Média 1º e 2º trimestre - Adequação do tempo para execução dos serviços da SAR	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Outros serviços não relacionados SAR	3		3	3	5	14	3,5						7	4,4
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços					2	2	5			1	1	1	3	4
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade		1		1	1	3	3,7		1	1			2	3
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV	1		1			2	2	1				1	2	3
Emissão de certificado de Aeronavegabilidade	1					1	1	2				1	3	2,3
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica					2	2	5			1	2	4	2	4
Credenciamento de Profissional em Projetos	1		1			2	2	1	1				2	1,5
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade			1	1		2	3,5				1		1	4
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo - MEL			2		1	3	3,7							
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade	1				2	3	3,7							
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais	1					1	1					1	1	5
Atualização de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM					1	1	5					1	1	5
Emissão de certificado de matrícula			1			1	3				1		1	4
Aprovação de grande modificação ao projeto de tipo aprovado submetido pelo detentor do certificado de tipo (CT) de aeronave, motor aeronáutico e hélice.											1	1	2	5
Avaliação de execução de manutenção, manutenção preventiva, reconstrução e alterações de produto aeronáutico, por pessoas detentoras de certificados ou licenças expedidas por outros países, quando não existirem pessoas certificadas pela ANAC								1		1			2	2
Autorização Especial de Voo - AEV para: demonstração da aeronave; ensaios em voo de produção; entrega ou exportação de aeronave; evacuação; traslado de aeronave					2	2	5							
Análise de revisão parcial de manual geral de manutenção										1			1	3
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 2 - Obtenção do Certificado de Empresa de Transporte Aéreo				1		1	4							
Análise de revisão parcial de manual ou programa referente à aeronavegabilidade continuada, exceto manual geral de manutenção e programa de manutenção				1		1	4							
Validação de Certificado Suplementar de Tipo (STC) estrangeiro.											1		1	4
Autorização para Transporte de Carga Externa - Helicóptero					1	1	5							

Vistoria técnica de aeronave usada						1								1					3
Inscrição ou cancelamento de direitos reais						1								2					
Avaliação de aeronave experimental.											1								1
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade																	1		5
Auditoria recorrente ou para verificação de cumprimento de exigências de organização de manutenção aeronáutica no exterior																1			4
Análise de revisão parcial de programa de manutenção de aeronaves e motores																1			5
Vistoria técnica complementar de aeronave																	1		4
Emenda ou adendo ao projeto certificado de um produto aeronáutico.												1							2
Autorização para Eventos Aéreos	1																		
Emissão de carta de aprovação do Sistema de Inspeção de Produção Aprovado (SIPA).						1													5
Total Geral	9	2	9	7	17	44	3,5	6	3	6	10	14	39	4					

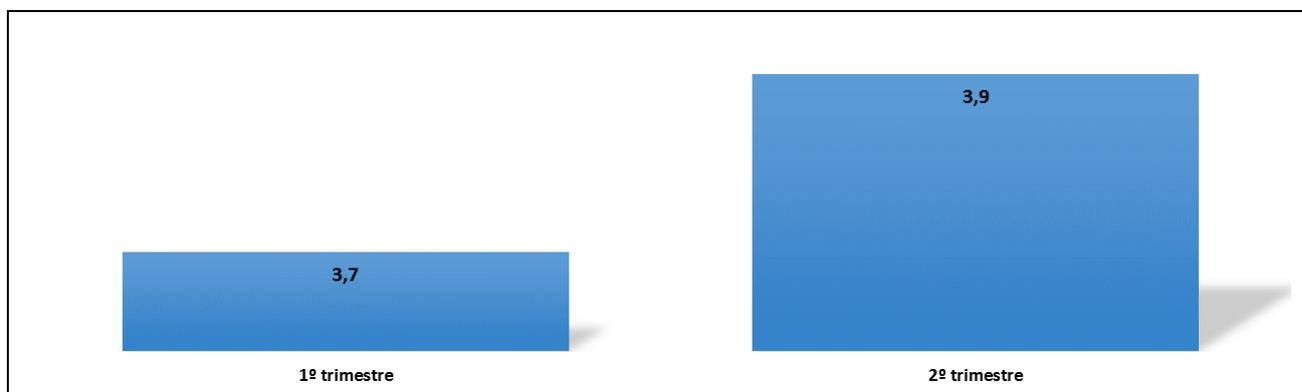
2.35 Gráfico 19: Avaliação “nota média” sobre a Adequação do tempo para execução dos serviços da SAR.



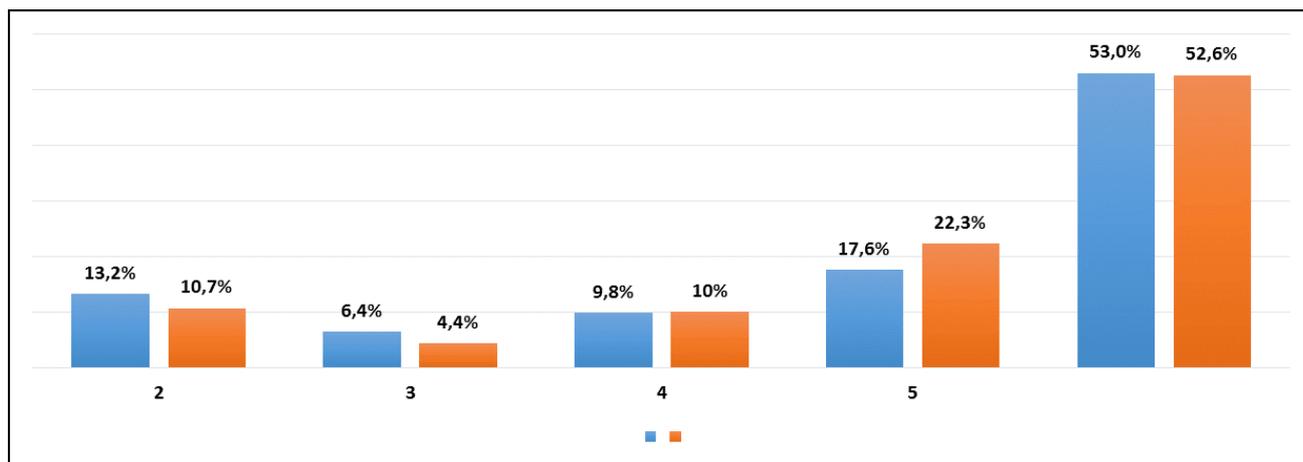
2.36 Tabela 17: Quantitativo de contribuições por nota sobre a Adequação do tempo para execução dos serviços da SIA.

Média 1º e 2º trimestre - Adequação do tempo para execução dos serviços da SIA	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)	1	1		3	4	9	3,9						3	4,7
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante		1	1	2	5	9	4				2	1	3	4
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)	1				4	5	4,2				3	4	7	5
Autorização de Centro de Instrução	2			1	1	4	3	2		1			3	2
Outros serviços não relacionados SIA	1		1	1	1	4	3							
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contraintendência Existente)			1		2	3	4							
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo)	1					1	1				1		1	4
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).	1			1		2	2,5							
Mudança de Propriedade privada para pública										1			1	
Interdição de aeródromo	1					1	1							
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas					1	1	5							
Aprovação do Plano Diretor											1		1	4
Alteração Cadastral de Aeródromo Público (homologado).					1	1	5							
Certificação de Instrutores AVSEC											1		1	4
Total Geral	8	3	2	8	19	40	4	2	1	1	9	7	20	4

2.37 Gráfico 20: Avaliação “nota média” sobre a Adequação do tempo para execução dos serviços da SIA.



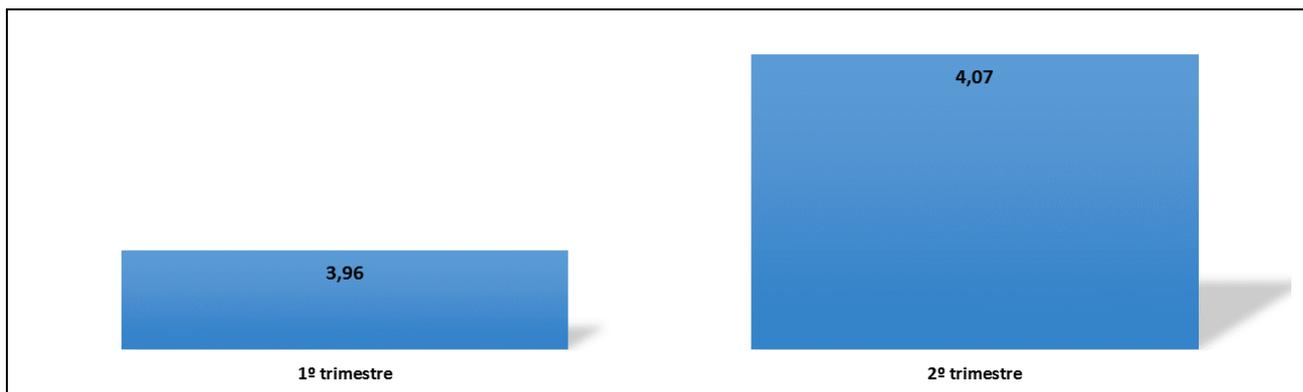
2.38 Gráfico 16: Notas sobre o quesito – Qualidade dos serviços da ANAC em Geral.



2.39 Tabela 18: Quantitativo de contribuições por nota sobre a Qualidade dos serviços da SPO.

Média 1º e 2º trimestre - Qualidade dos serviços da SPO	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Licença de Piloto - Exame teórico e prático	11	6	10	22	56	105	4	7	1	16	19	54	97	4,2
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	8	1	8	10	73	100	4,4	1	3	3	25	32	32	4,6
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença - inclusão e revalidação de habilitação	4	6	3	7	15	35	3,7	6	3	4	15	29	57	4
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	1		2	10	12	25	4,3	3	2	3	13	29	50	4,3
Certificação de Proficiência Linguística	4	2	2	7	5	20	3,4	6	3	4	4	9	26	3,3
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico	1	1	1	3	11	17	4,3	1	1	4	12	18	18	4,4
Outros serviços não relacionados SPO	7	1	2	4	5	19	2,9	3	1		4	5	13	3,5
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico	1	1	1	3	15	21	4,4				3	8	11	4,7
Emissão e 2º via de CHT	2	1	1		1	5	2,4	4		1	4	5	14	3,4
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático					1	1	5			3	6	7	16	4,3
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil	2		2	2		6	2,7	4	1	1			6	1,5
Credenciamento de examinador	1				5	6	4,3				3	3	6	4,5
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação								2	1	4	4	11	3,9	
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença	1	1				2	1,5			1	2	3	4,7	
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático					1	1	5			2	1	3	4,3	
Certificado Médico Aeronáutico - CMA	1					1	1		1	1	1	3	4	
Atualização de cadastro no SACI	1		1			2	2			1	1	1	5	
Credenciamento de médicos e clínicas	1					1	1	1					1	1
Validação de Licença Estrangeira	1					1	1							
Licença e habilitação de balão livre e planador											1	1	1	5
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente		1				1	2							
Total Geral	47	21	33	68	200	369	4	35	14	38	86	196	369	4,1

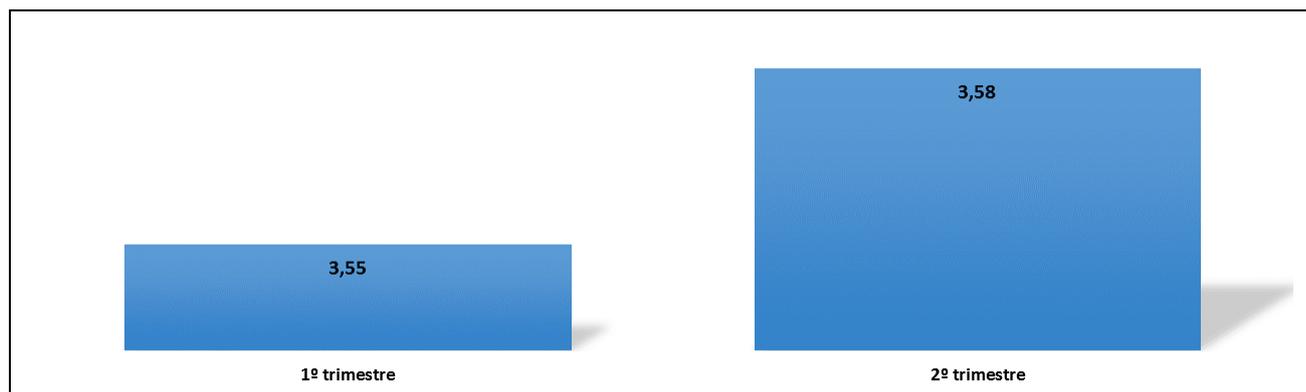
2.40 Gráfico 21: Avaliação “nota média” sobre a Qualidade dos serviços da SPO.



2.41 Tabela 19: Quantitativo de contribuições por nota sobre a Qualidade dos serviços da SAS.

Média 1º e 2º trimestre - Qualidade dos serviços da SAS	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Autorização de voos regulares		2	3	2		7	3		1	2	1	2	6	3,7
Autorização de voos não regulares	1		1	2	2	6	4			1			1	4
Outros serviços não relacionados SAS						1	3		1		1	1	3	4
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas	1				1	2	3	1				1	2	3
Alocação de frequências internacionais				1	2	3	5							
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 3 - Outorga de Concessão (transporte aéreo regular) / Outorga de Autorização (transporte aéreo não regular e SAE)					1	1	5							
Total Geral	2	2	5	5	6	20	4	1	2	2	3	4	12	4

2.42 Gráfico 22: Avaliação “nota média” sobre a Qualidade dos serviços da SAS.



2.43 Tabela 20: Quantitativo de contribuições por nota sobre a Qualidade dos serviços da SAR.

Média 1º e 2º trimestre - Qualidade dos serviços da SAR	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Outros serviços não relacionados SAR	1	2	3	1	7	14	3,8				6	7	4,7	
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços					2	2	5		1	1	1	3	4	
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade		1			2	3	4		1	1		2	4	
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV	1			1		2	3	1			1	2	3	
Emissão de certificado de Aeronavegabilidade	1					1	1	2			1	3	2,3	
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica					2	2	5			1	1	2	5	
Credenciamento de Profissional em Projetos	1				1	2	3		1	1		2	3	
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade				2		2	4			1		1	4	
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo - MEL			1	1	1	3	4							
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade	1				2	3	3,7							
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais		1				1	2				1	1	5	
Avaliação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM					1	1	5				1	1	5	
Emissão de certificado de matrícula				1		1	5				1	1	5	
Aprovação de grande modificação ao projeto de tipo aprovado submetido pelo detentor do certificado de tipo (CT) de aeronave, motor aeronáutico e hélice.											2	2	5	
Avaliação de execução de manutenção, manutenção preventiva, reconstrução e alterações de produto aeronáutico, por pessoas detentoras de certificados ou licenças expedidas por outros países, quando não existirem pessoas certificadas pela ANAC								1			1	2	3	
Autorização Especial de Voo – AEV para: demonstração da aeronave; ensaios em voo de produção; entrega ou exportação de aeronave; evacuação; traslado de aeronave					2	2	5							
Análise de revisão parcial de manual geral de manutenção									1			1	3	
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos -Etapa 2 - Obtenção do Certificado de Empresa de Transporte Aéreo					1	1	5							
Análise de revisão parcial de manual ou programa referente à aeronavegabilidade continuada, exceto manual geral de manutenção e programa de manutenção					1	1	5							
Validação de Certificado Suplementar de Tipo (STC) estrangeiro.											1	1	5	
Autorização para Transporte de Carga Externa – Helicóptero					1	1	5							
Vistoria técnica de aeronave usada										1		1	4	
Inscrição ou cancelamento de direitos reais			1			1	3						1	
Avaliação de aeronave experimental.								1					1	
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade											1	1	5	
Auditoria recorrente ou para verificação de cumprimento de exigências de organização de manutenção aeronáutica no exterior										1		1	4	
Análise de revisão parcial de programa de manutenção de aeronaves e motores											1	1	5	
Vistoria técnica complementar de aeronave											1	1	5	
Emenda ou adendo ao projeto certificado de um produto aeronáutico.									1			1	2	
Autorização para Eventos Aéreos	1					1	1					1	5	
Emissão de carta de aprovação do Sistema de Inspeção de Produção Aprovado (SIPA).											1	1	5	
Total Geral	6	4	5	5	24	44	3,8	5	3	3	7	21	39	4

2.44 Gráfico 23: Avaliação “nota média” sobre a Qualidade dos serviços da SAR.



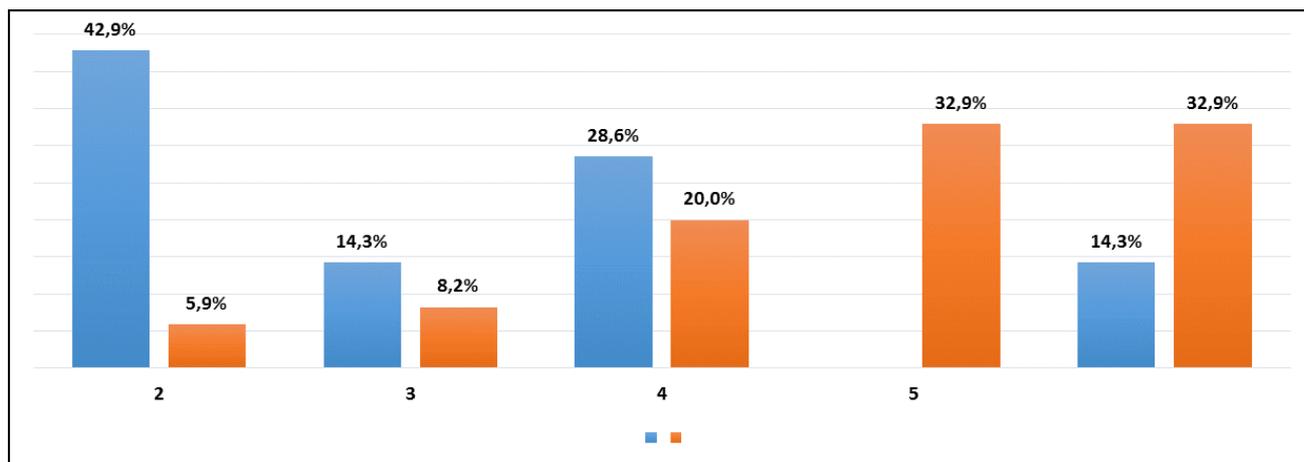
2.45 Tabela 21: Quantitativo de contribuições por nota sobre a Qualidade dos serviços da SIA.

Média 1º e 2º trimestre - Qualidade dos serviços da SIA	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim	
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)	1				6	9	4,2						6	7	4,7
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante			3	6	9	5	5		1	1	1	1	3	3	4
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)				5	5	5	5		1	1	1	1	2	4	4
Autorização de Centro de Instrução	2			2	4	3	3	1				1	2	3	3
Outros serviços não relacionados SIA	1		1	1	1	4	3	2				1	3	2,3	
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contraincêndio Existente)		1			2	3	4			1	1		2	5	
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo)			1			1	3		1	1			2	3	
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).		1			1	2	4			1			1	4	
Mudança de Propriedade privada para pública															
Interdição de aeródromo	1					1	1								
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas				1	1	5	5					1	1	5	
Aprovação do Plano Diretor												1	1	5	
Alteração Cadastral de Aeródromo Público (homologado).				1	1	5	5					1	1	5	
Certificação de Instrutores AVSEC												2	2	5	
Total Geral	5	2	3	5	25	40		1				1	2	3	

2.46 Gráfico 24: Avaliação “nota média” sobre a Qualidade dos serviços da SIA.



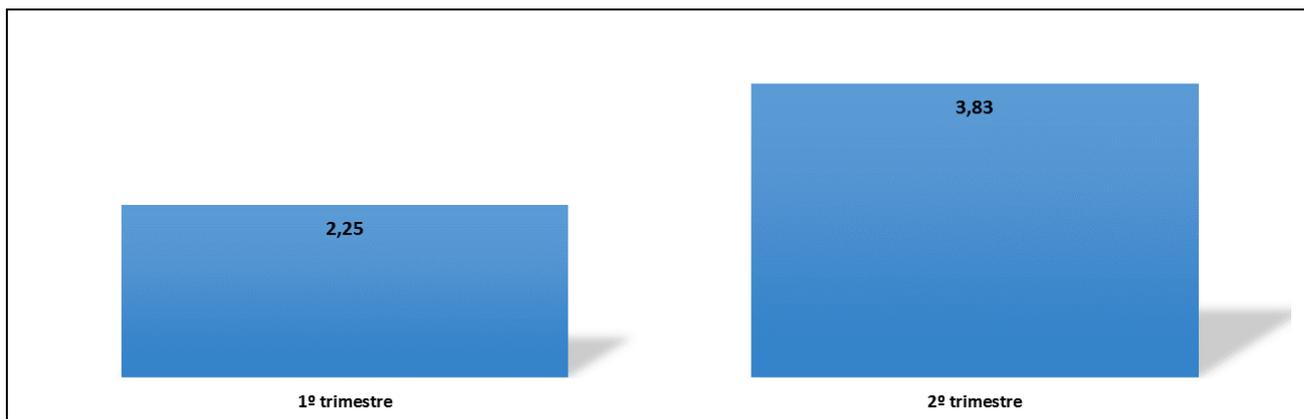
2.47 Gráfico 25: Notas sobre o quesito – Nível Geral de satisfação com os serviços da ANAC.



2.48 Tabela 22: Quantitativo de contribuições por nota sobre o Nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SPO.

Média 1º e 2º trimestre - Nível geral de satisfação com os serviços da SPO	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença - inclusão e revalidação de habilitação					1	1	5	4	1	2	5	9	21	3,7
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático					1	1	5		4	6	6	16	4,1	
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	1					1	1	1	2	6	3	12	3,9	
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação								2	2	4	3	11	3,7	
Emissão e 2º via de CHT								1	1	2	2	6	3,7	
Certificação de Proficiência Linguística								1	1	1	1	4	3	
Certificado Médico Aeronáutico - CMA								1		1	2	3	3	
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença									1	1	2	4	4,5	
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente		1				1	2							
Validação de Licença Estrangeira	1					1	1							
Licença e habilitação de balão livre e planador										1	1	2	5	
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico										1	1	2	5	
Atualização de cadastro no SACI										1	1	2	5	
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático										1	1	2	4	
Total Geral	2	1	1	1	1	4	2,3	7	5	11	26	29	78	3,8

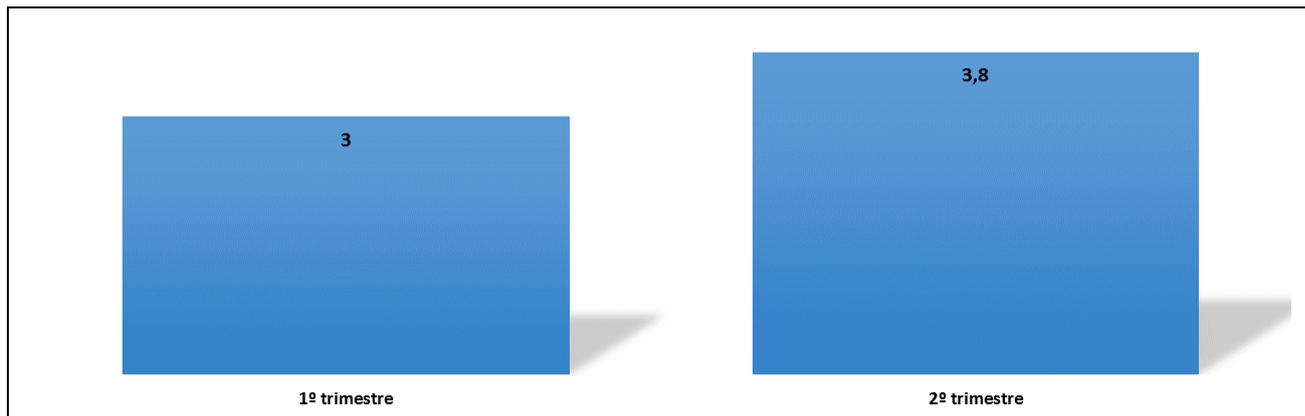
2.49 Gráfico 26: Avaliação “nota média” sobre o Nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SPO



2.50 Tabela 23: Quantitativo de contribuições por nota sobre o Nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SAS.

Média 1º e 2º trimestre - Nível geral de satisfação com os serviços da SAS	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim	
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
Autorização de voos regulares			1			1	3					1	1	2	5
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas								1				1		2	3
Total Geral			1			1	3	1				1	2	4	4

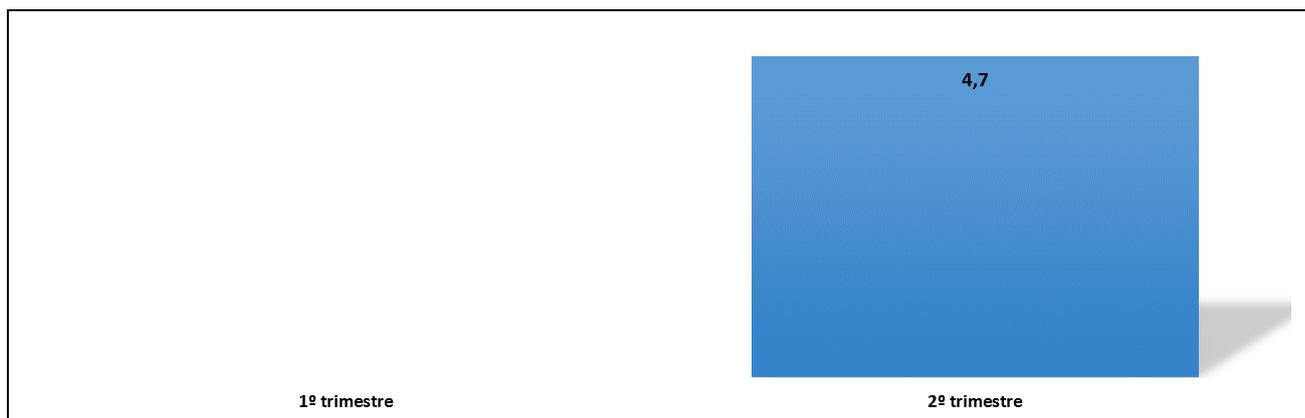
2.51 Gráfico 27: Avaliação “nota média” sobre o Nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SAS



2.52 Tabela 24: Quantitativo de contribuições por nota sobre o Nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SAR.

Média 1º e 2º trimestre - Nível geral de satisfação com os serviços da SAR	1º trimestre					1º trimestre Total	Média 1º trim	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim	
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
Avaliação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM												1	1	5	
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços												1	1	5	
Avaliação de execução de manutenção, manutenção preventiva, reconstrução e alterações de produto aeronáutico, por pessoas detentoras de certificados ou licenças expedidas por outros países, quando não existirem pessoas certificadas pela ANAC											1		1	4	
Total Geral												1	2	3	4,7

2.53 Gráfico 28: Avaliação “nota média” sobre o Nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SAR



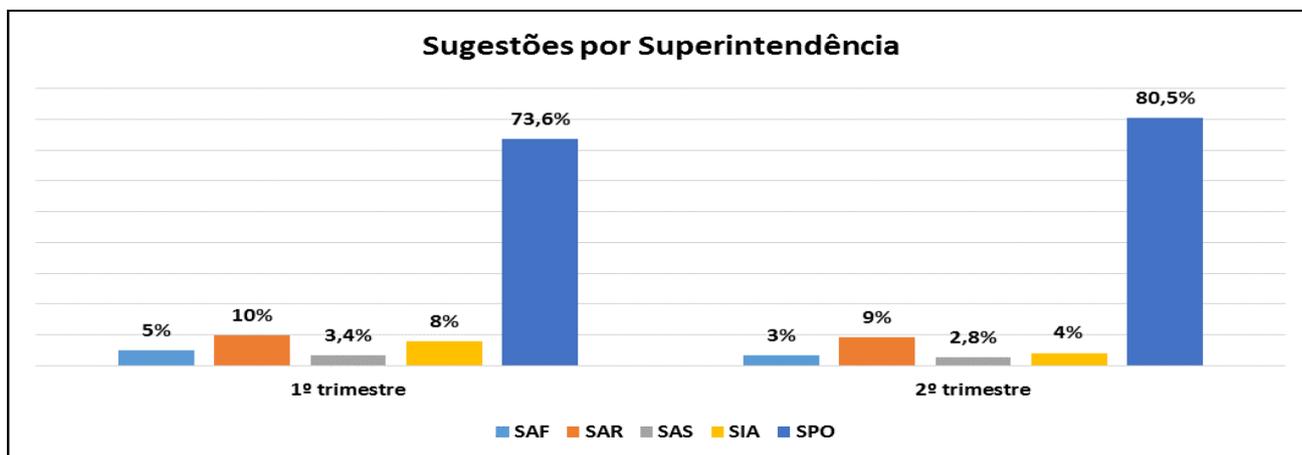
2.54 Tabela 25: Quantitativo de contribuições por nota sobre o Nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SIA.

Não houve contribuições à SIA neste quesito.

2.55 Gráfico 29: Avaliação “nota média” sobre o Nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SIA.

Não houve contribuições à SIA neste quesito.

2.56 Gráfico 30: Distribuição das sugestões apresentadas por usuários dos serviços da ANAC por Superintendência.



2.57 Tabela 26 – Distribuição por serviço das sugestões apresentadas por usuários dos serviços da ANAC.

Serviços que receberam sugestões	1º trimestre	2º trimestre	Total Geral
Licença de Piloto - Exame teórico e prático	48	42	90
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença - inclusão e revalidação de habilitação	24	27	51
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	42	9	51
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	18	24	42
Certificação de Proficiência Linguística	11	17	28
Outros serviços não relacionados SPO	13	8	21
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico	7	11	18
Outros serviços não relacionados SAR	10	4	14
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico	8	3	11
Emissão e 2º via de CHT	4	6	10
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil	4	5	9
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)	6	2	8
Outros serviços não relacionados SAF	5	3	8
Credenciamento de examinador	4	4	8
Autorização de voos regulares	3	3	6
Autorização de Centro de Instrução	3	3	6
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)	3	2	5
Autorização de voos não regulares	4	1	5
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático		5	5
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC)	2	2	4
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença	2	2	4
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático	1	3	4
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação		4	4
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante	3	1	4
Emissão de certificado de Aeronavegabilidade	1	2	3
Outros serviços não relacionados SAS	1	2	3
Certificado Médico Aeronáutico - CMA	1	2	3
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade	1	2	3
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV	2	1	3
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC	2	1	3
Atualização de cadastro no SACI	2		2
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade	2		2
Serviço de Protocolo	2		2
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços	1	1	2
Nada consta de multas	1	1	2

Outros serviços não relacionados SIA	2		2
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica	2		2
Credenciamento de Profissional em Projetos		2	2
Autorização Especial de Voo – AEV para: demonstração da aeronave; ensaios em voo de produção; entrega ou exportação de aeronave; evacuação; traslado de aeronave	2		2
Credenciamento de médicos e clínicas	1	1	2
Avaliação de execução de manutenção, manutenção preventiva, reconstrução e alterações de produto aeronáutico, por pessoas detentoras de certificados ou licenças expedidas por outros países, quando não existirem pessoas certificadas pela ANAC		1	1
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais	1		1
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade	1		1
Designação (para serviço de transporte aéreo regular internacional)	1		1
Validação de Licença Estrangeira	1		1
Emissão de certificado de matrícula		1	1
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo)		1	1
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente	1		1
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).	1		1
Aprovação de grande modificação ao projeto de tipo aprovado submetido pelo detentor do certificado de tipo (CT) de aeronave, motor aeronáutico e hélice.		1	1
Alteração Cadastral de Aeródromo Público (homologado).	1		1
Avaliação de aeronave experimental.		1	1
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas	1		1
Avaliação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM	1		1
Análise de revisão parcial de manual geral de manutenção		1	1
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo - MEL	1		1
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contra Incêndio Existente)	1		1
Inscrição ou cancelamento de direitos reais	1		1
Interdição de aeródromo	1		1
Vistoria técnica de aeronave usada		1	1
Emissão de carta de aprovação do Sistema de Inspeção de Produção Aprovado (SIPA).		1	1
Vistoria técnica complementar de aeronave		1	1

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.

Foi sugerido 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.