



Pesquisa
de satisfação
sobre os serviços da ANAC

Relatório 3º trimestre de 2017 à Diretoria

1 Apresentação

A pesquisa a que se refere este relatório se propõe a mensurar o grau de satisfação dos usuários dos serviços da ANAC e auxiliando aos gestores das áreas finalísticas identificar oportunidades de aprimoramento de processos de trabalho / negócio sob sua administração.

No início de 2017, a equipe da Ouvidoria se reuniu com superintendentes, gerentes e assessores da diretoria, visando aprimorar o processo piloto de pesquisa de satisfação iniciado em 2016. A Ouvidoria compilou as contribuições recebidas e as implementou no processo da pesquisa. Na ocasião, ficou estabelecido o compromisso de a Ouvidoria emitir relatórios trimestrais da Pesquisa de Satisfação sobre os serviços efetivamente prestados aos regulados.

Este relatório de pesquisa compara os três trimestres de 2017. De sua parte inicial, consta o quantitativo de contribuições recebidas por serviço prestado neste período. Em seguida, são apresentadas, por meio de gráficos e tabelas, as avaliações dos serviços relativas aos seguintes quesitos: facilidade para localização do serviço no site da ANAC, suficiência das informações disponibilizadas para solicitação, facilidade para solicitação dos serviços, adequação do tempo para execução do serviço, qualidade dos serviços prestados e, por fim, nível geral de satisfação com os serviços. Foi informado, ainda, o quantitativo da distribuição, por serviço, das sugestões e contribuições dos regulados à melhoria dos processos. Por sua extensão e volume, as sugestões específicas foram direcionadas exclusivamente aos respectivos gestores responsáveis diretos pelos serviços.

A missão da Ouvidoria, enquanto agente proativo, é transferir às áreas finalísticas as demandas e as eventuais soluções apresentadas pelos regulados. Para cumprir esse papel, faz-se necessário exercitar a liberdade de transferir o sentimento do regulado, mesmo quando acredita-se ser pontual e não significativo estatisticamente. Cabe aos gestores, competentes para tanto, avaliar a pertinência de tais contribuições, agindo sobre as mesmas, nos seus respectivos níveis hierárquicos, quando julgarem adequado.

Ressalta-se que o link da pesquisa é referenciado ou encaminhado pelos mesmos instrumentos utilizados para envio do resultado final dos serviços entregues pelas áreas finalísticas. A razão desse acordo se dá pelo propósito de maior adesão com o envio imediato de convite à participação e também para que os regulados entendam que as áreas finalísticas estão interessadas em saber a opinião de seus “clientes”. Ainda para tirar qualquer viés de possível receio de retaliação em uma avaliação verdadeira, a Ouvidoria informa no formulário de pesquisa que os dados são acessados e apurados por ela.

A Ouvidoria comunicou as Superintendências, por meio do memorando circular nº 7/OUV de 26/09/2017, sobre a disponibilização de mensagem padrão no SEI quando do envio de e-mails aos regulados e também sobre a necessidade de envio do link da pesquisa com mensagem padrão de participação toda vez que um processo for concluído. A Ouvidoria continuará solicitando as relações de e-mails dos regulados, ao término de cada trimestre, no intuito de reforçar as contribuições.

Cabe ressaltar que, com a alteração de formulário em julho e tentativa de uniformização das questões para efeito de geração deste relatório, os quesitos “Facilidade para localização do serviço no



site da ANAC” e “Nível geral de satisfação com o serviço prestado” ficaram sem correspondência e tiveram poucas contribuições no primeiro trimestre. Para esses dois pontos, a Ouvidoria resolveu apresentar exclusivamente as informações do segundo e terceiro trimestres.

De maneira geral, evolução positiva nos resultados. A Ouvidoria entende que a participação de algumas áreas no envio da lista de regulados para participação na Pesquisa possa ter captado a contribuição de regulados. Estes elogiam, propõem melhorias e também clamam por uma melhoria dos serviços prestados pela ANAC.

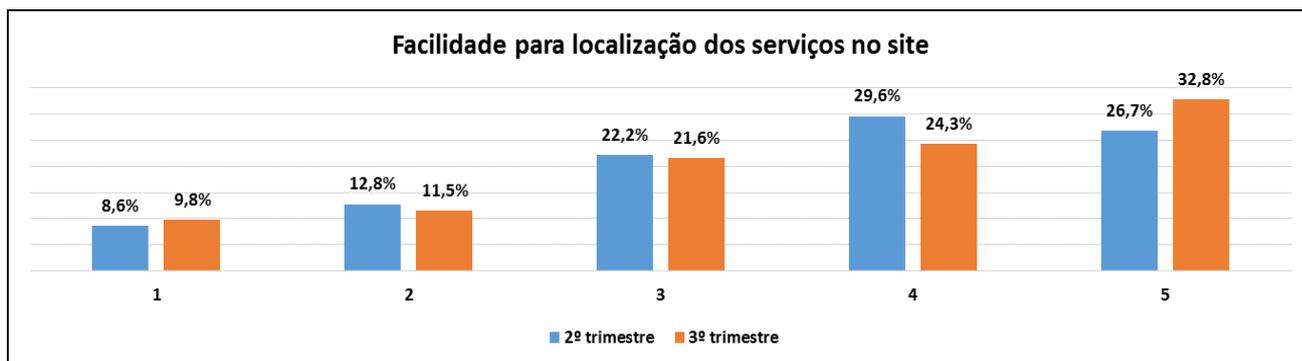
A Ouvidoria agradece o suporte das áreas finalísticas no aprimoramento deste processo que visa propiciar canal adicional de interação regulado / regulador que tem por característica fugir da natural tendência negativa dos relatórios tradicionais de Ouvidoria baseados exclusivamente em regulados insatisfeitos com nosso atendimento.

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

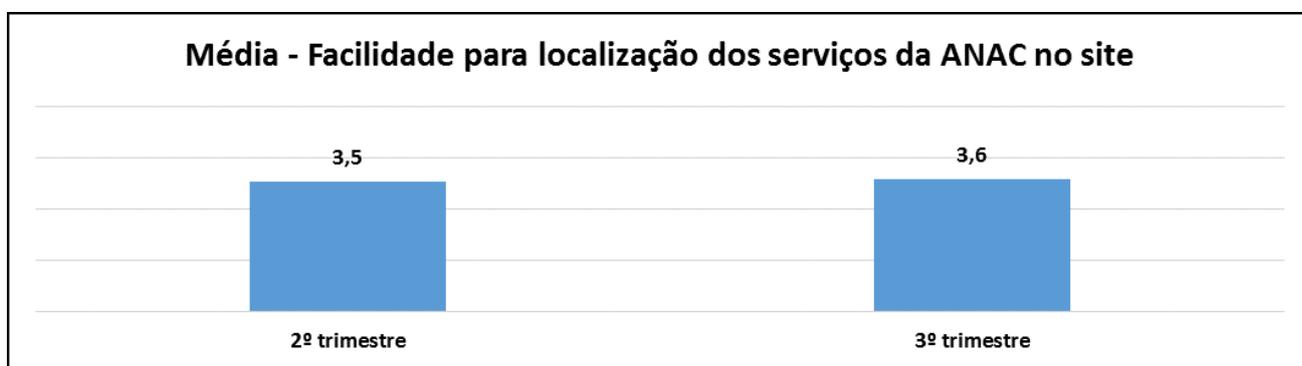
2.1 Tabela 1: Adesão à pesquisa – serviços avaliados – ANAC Geral.

Serviços da ANAC avaliados	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	Total Geral	Percentual
Licença de Piloto - Exame teórico e prático	29	129	26	184	12,6%
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença	7	101	63	171	11,7%
Outros serviços não relacionados SPO	6	61	66	133	9,1%
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	24	54	39	117	8,0%
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	5	71	40	116	7,9%
Certificação de Proficiência Linguística	7	40	26	73	5,0%
Outros serviços não relacionados SAR	4	35	19	58	4,0%
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação	1	24	28	53	3,6%
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático	1	34	18	53	3,6%
Emissão e 2º via de CHT	2	27	20	49	3,3%
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico	5	26	14	45	3,1%
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico	10	15	3	28	1,9%
Outros serviços		11	16	27	1,8%
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC	4	11	9	24	1,6%
Credenciamento de examinador	2	8	11	21	1,4%
Autorização de voos regulares	3	9	6	18	1,2%
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante	1	9	5	15	1,0%
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)	4	7	3	14	1,0%
Atualização de cadastro no SACI	1	4	9	14	1,0%
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade	3	5	5	13	0,9%
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil		9	3	12	0,8%
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)		8	4	12	0,8%
Certificado Médico Aeronáutico - CMA	1	7	4	12	0,8%
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV		4	7	11	0,8%
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC)		4	5	9	0,6%
Autorização de Centro de Instrução	1	5	2	8	0,5%
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade			7	7	0,5%
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade	1	2	4	7	0,5%
Outros serviços não relacionados SAF		3	4	7	0,5%
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas	1	5		6	0,4%
Outros serviços não relacionados SIA		2	4	6	0,4%
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença		5		5	0,3%
Autorização de voos não regulares		3	2	5	0,3%
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente	2	1	2	5	0,3%
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático		4	1	5	0,3%
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços		5		5	0,3%
Matrícula nova com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV		1	3	4	0,3%
Avaliação de aeronave experimental		2	2	4	0,3%
Avaliação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM		2	2	4	0,3%
Análise de revisão de manuais de organização de manutenção aeronáutica		1	3	4	0,3%
Licença e habilitação de balão livre e planador		2	2	4	0,3%
Credenciamento de Profissional em Projetos	1	2	1	4	0,3%
Nada consta de multas		3	1	4	0,3%
Aprovação de grande modificação mediante certificado suplementar de tipo (CST) ou registro de grandes reparos e grandes alterações de: aeronave, motor e hélice		1	3	4	0,3%
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica		2	2	4	0,3%
Alocação de frequências internacionais	2	1	1	4	0,3%
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais		1	2	3	0,2%
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contraintendência Existente)	1	1	1	3	0,2%
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade		1	2	3	0,2%
Auditoria recorrente ou para verificação de cumprimento de exigências de organização de manutenção aeronáutica no exterior		1	2	3	0,2%
Outros serviços não relacionados SAS		3		3	0,2%
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo - MEL		2	1	3	0,2%
Credenciamento de médicos e clínicas		1	2	3	0,2%
Serviços com menos de 2 adesões à pesquisa	6	22	29	57	3,9%
Total Geral	135	797	534	1466	100%

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



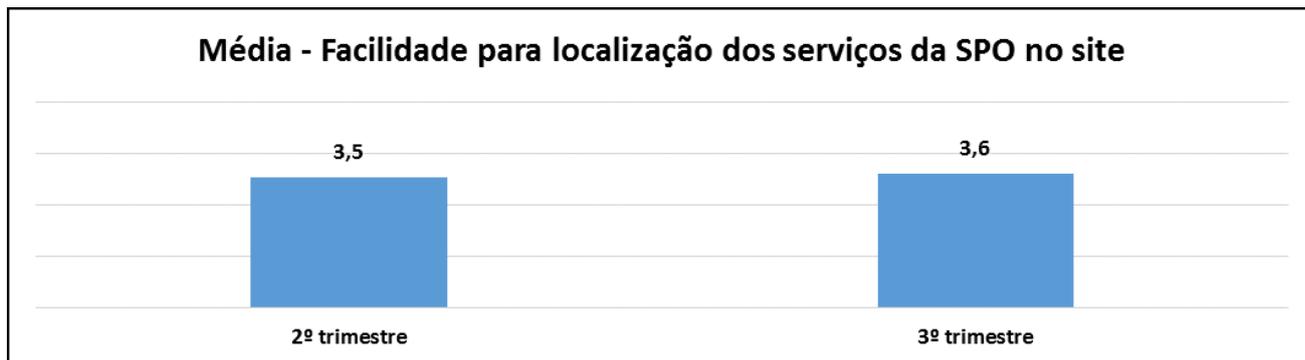
2.3 Gráfico 2: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para localização dos serviços no site da ANAC



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

Média dos Serviços SPO - Facilidade para localização dos serviços da SPO no site da ANAC	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim	3º trimestre					3º trimestre Total	Média 3º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença	7	10	4	14	18	53	3,5	2	8	16	18	14	58	3,6
Outros serviços não relacionados SPO	1	1	6	2	1	11	3,1	2	5	20	17	15	59	3,6
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	1	3	9	9	6	28	3,6	2	6	5	6	11	30	3,6
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação	1	2	4	11	6	24	3,8	1	3	8	6	10	28	3,8
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático			8	17	9	34	4	1	3	4	4	5	17	3,5
Certificação de Proficiência Linguística	3	2	3	5		13	2,8	4	3	2	4	9	22	3,5
Emissão e 2º via de CHT		2	6	5	3	16	3,6	3	2	6	3	4	18	3,2
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico			1	2		3	4,3	2	1	2	6		11	4,1
Atualização de cadastro no SACI	1			1	2	4	3,8	4	1		3	1	9	2,6
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico								1	1	2	8		12	4,4
Credenciamento de examinador			1			1	3	1	1	2	6		10	4,2
Certificado Médico Aeronáutico - CMA		1	2		2	5	3,6					4	4	5
Serviços com menos de quatro adesões à pesquisa	2	4	2	4	2	14		2		4	1	1	8	
Total Geral	16	25	46	68	51	206	3,5	22	34	68	68	94	286	3,6

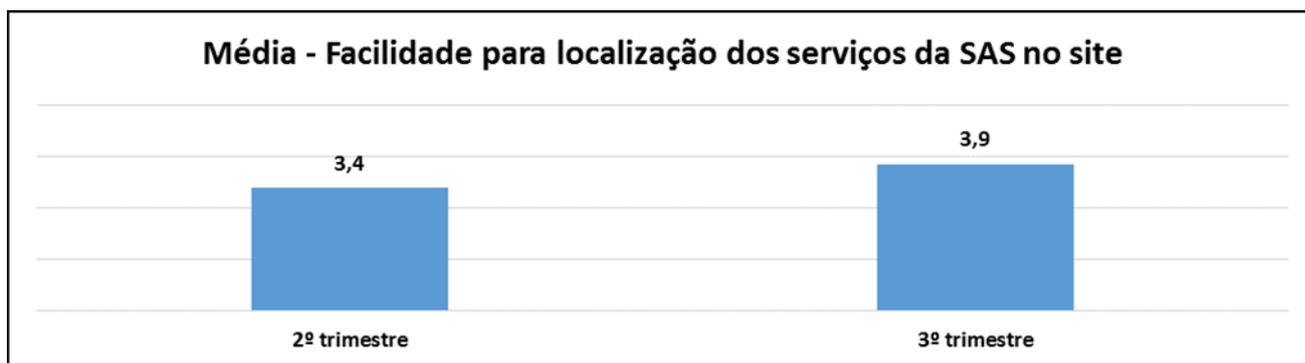
2.5 Gráfico 3: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para localização dos serviços da SPO no site da ANAC



2.6 Tabela 3: Quantitativo de contribuições por nota sobre a facilidade para localização dos serviços da SAS no site da ANAC

Média dos Serviços SAS - Facilidade para localização dos serviços SAS	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim	3º trimestre					3º trimestre Total	Média 3º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Autorização de voos regulares			3		2	5	3,8		1			2	3	4
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas	2		1		2	5	3							
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 1 - Prévia aprovação dos Atos Constitutivos e/ou modificações										1	1		2	3,5
Alocação de frequências internacionais												1	1	5
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 3 - Outorga de Concessão (transporte aéreo regular) / Outorga de Autorização (transp aéreo não regular e SAE)										1			1	3
Total Geral	2		4		4	10	3,4	1		2	1	3	7	3,7

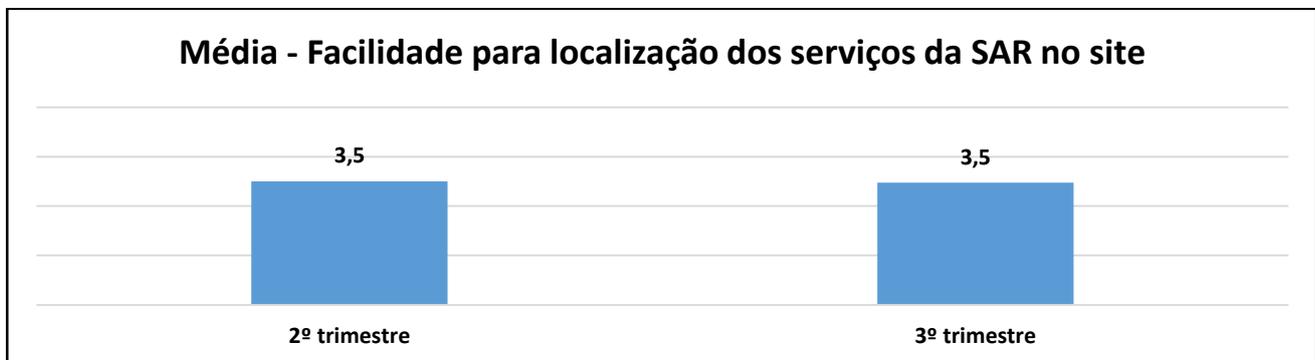
2.7 Gráfico 4: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para localização dos serviços da SAS no site da ANAC



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

Média dos Serviços SAR - Facilidade para localização dos serviços SAR	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim	3º trimestre					3º trimestre Total	Média 3º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Outros serviços não relacionados SAR	2	1	1	1	3	8	3,3	3	3	3	2	4	15	3
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV									1	2	2	2	7	3,7
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade										4	3		7	4,4
Matrícula nova com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV	1					1	1	1	2				3	2,3
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade									2	1		1	4	3
Aprovação de grande modificação mediante certificado suplementar de tipo (CST) ou registro de grandes reparos e grandes alterações de: aeronave, motor e hélice											3		3	4
Análise de revisão de manuais de organização de manutenção aeronáutica									1	1		1	3	3,3
Serviços com menos de 3 adesões à pesquisa		2	1	1	5	9		6		3	11	8	28	
Total Geral	3	3	2	2	8	18	3,5	10	7	12	22	19	70	3,5

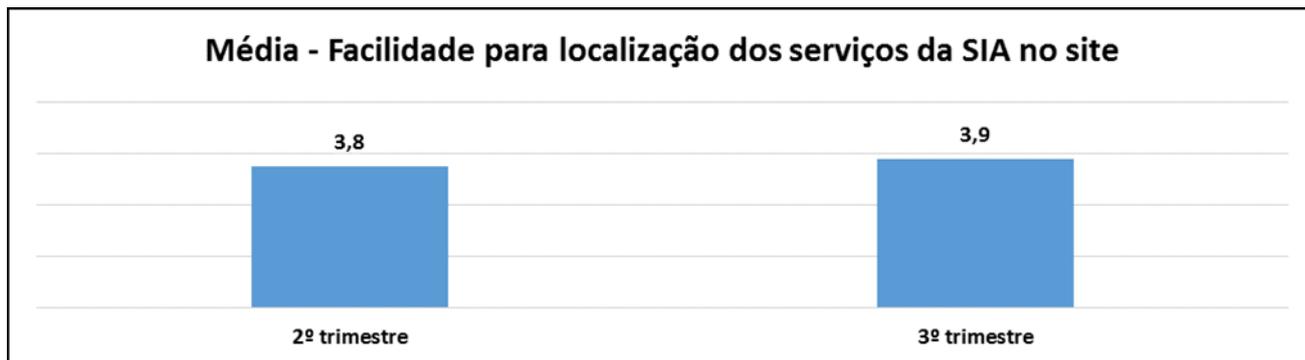
2.9 Gráfico 5: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para localização dos serviços da SAR no site da ANAC



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

Média dos Serviços SIA - Facilidade para localização dos serviços SIA	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim	3º trimestre					3º trimestre Total	Média 3º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante					2	2	5					2	2	5
Outros serviços não relacionados SIA		1				1	2			1		1	2	
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)								1				2	3	3,7
Autorização de Centro de Instrução			1			1	3				1		1	4
Aprovação do PSA (Programa de Segurança Aeroportuária)									1				1	2
Análise do PZR (Plano de Zoneamento de Ruído)											1		1	
Total Geral		1	1		2	4	3,8	1	1	1	1	5	10	3,5

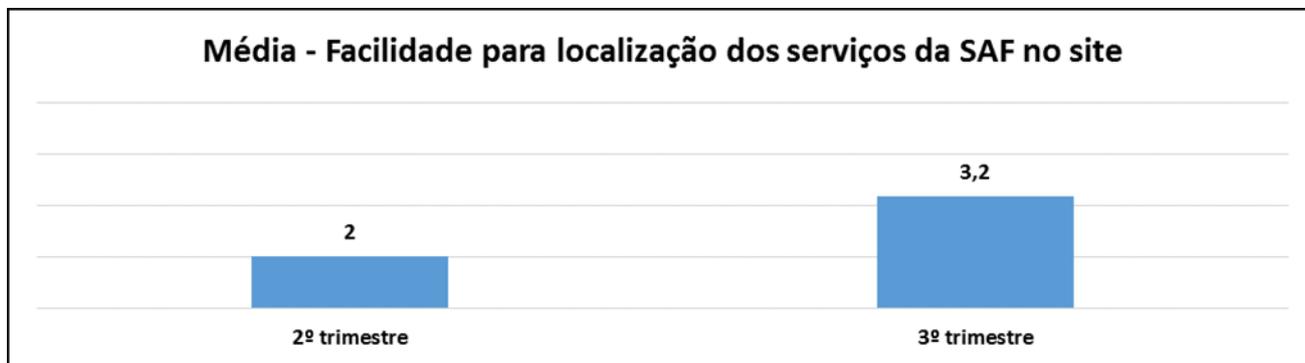
2.11 Gráfico 6: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para localização dos serviços da SIA no site da ANAC



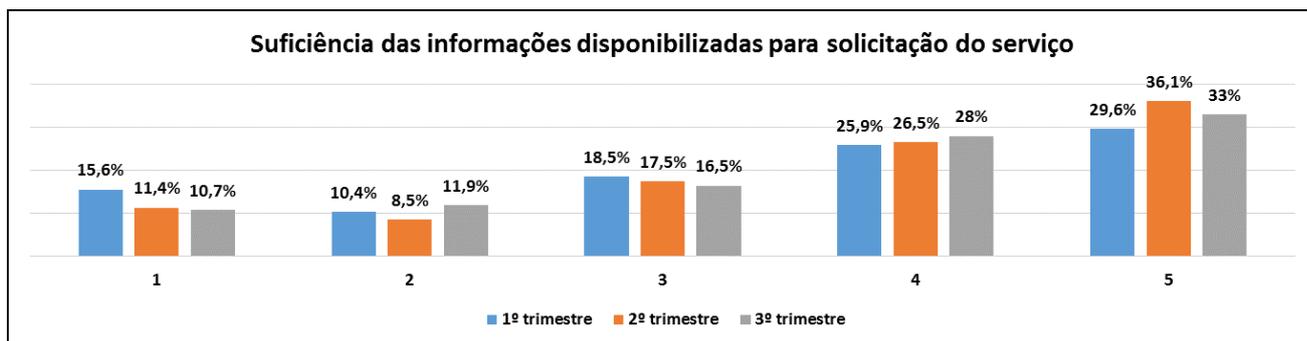
2.12 Tabela 6: Quantitativo de contribuições por nota sobre a facilidade para localização dos serviços da SAF no site da ANAC

Média dos Serviços SAF - Facilidade para localização dos serviços SAF	2º trimestre					2º trimestre Total	Média 2º trim	3º trimestre					3º trimestre Total	Média 3º trim
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC								1		2	1		4	2,8
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC)								1				2	3	3,7
Parcelamento de multas em dívida ativa											2		2	5
Nada consta de multas		1				1	2		1				1	2
Outros serviços não relacionados SAF								1					1	1
Total Geral		1				1	2	3	1	2	1	4	11	3,2

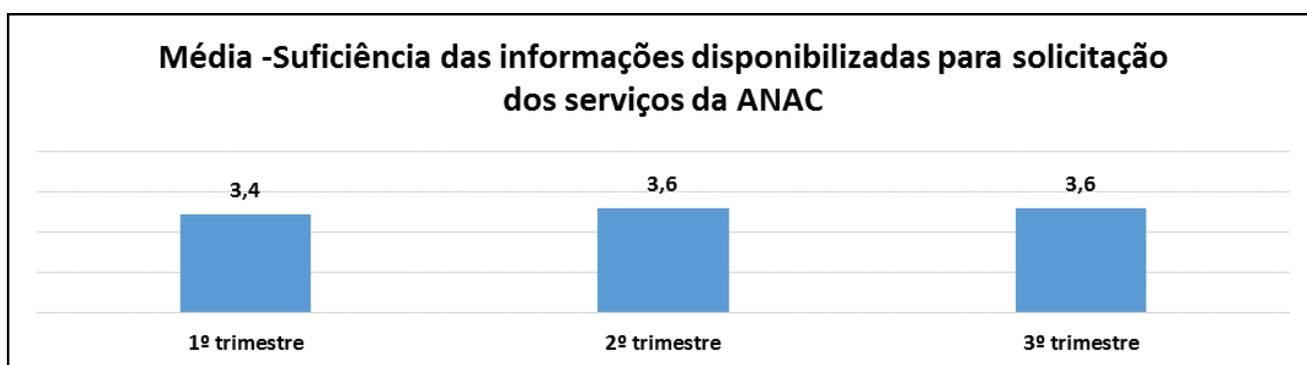
2.13 Gráfico 7: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para localização dos serviços da SAF no site da ANAC



2.14 Gráfico 8: Notas recebidas sobre o quesito – suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da ANAC em geral.



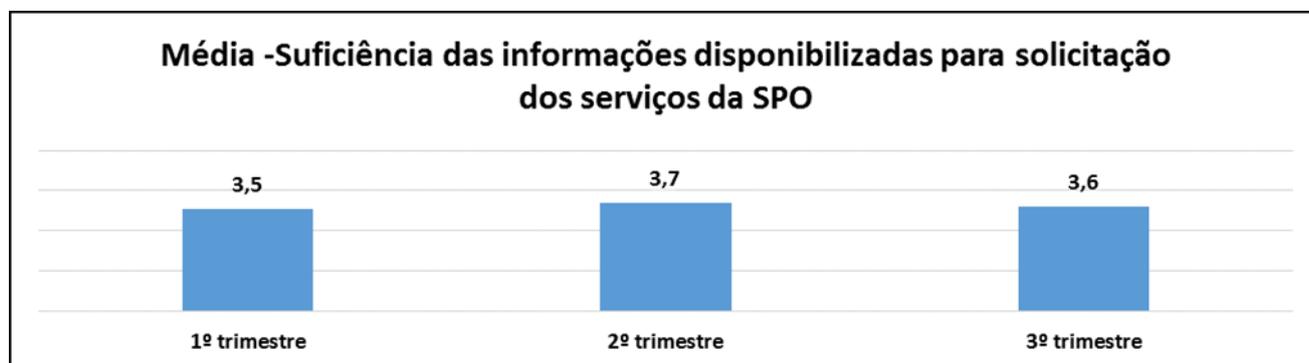
2.15 Gráfico 9: Avaliação “nota média” sobre a sobre a suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da ANAC.



2.16 Tabela 7: Quantitativo de contribuições por nota sobre a suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SPO.

Média dos Serviços SPO - Suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Licença de Piloto - Exame teórico e prático	2	5	7	11	4	3,3	11	6	17	37	57	4	3	5	3	4	11	3,6
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença	1	1		2	3	3,7	14	13	21	27	26	3,4	2	8	15	24	14	3,6
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	2		1	1	1	2,8	4	3	17	28	19	3,8	2	8	4	16	10	3,6
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	2	1	4	3	14	4,1	6	6	7	11	24	3,8	1	1	6	9	21	4,3
Outros serviços não relacionados SPO	2		1	2	1	3	6	1	7	6	9	3,4	5	9	15	14	18	3,5
Certificação de Proficiência Linguística	1		2	1	3	3,7	8	1	8	10	13	3,5	5		2	12	7	3,6
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação	1					1	2	4	6	6	6	3,4		10	3	6	9	3,5
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático			1			3	2	2	4	12	14	4	2	2	4	5	4	3,4
Emissão e 2º via de CHT	1				1	3	2	6	4	11	3	3,3	3	1	8	5	3	3,2
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico	1	1		2	1	3,2		2	2	7	15	4,3	1	1	2	6	4	3,8
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico		1	1	2	6	4,3	1	1	3	2	8	4			1	1	1	4
Credenciamento de examinador				1	1	4,5	1		1	3	3	3,9	1		1	2	7	4,3
Atualização de cadastro no SACI	1					1	1			1	2	3,8	4	1		3	1	2,6
Certificado Médico Aeronáutico - CMA				1		4	1	2	1	1	2	3,1					4	5
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil							4	2	2	1		2	1		1	1		2,7
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença										4	1	4,2						
Serviços com menos de duas adesões à pesquisa	2		1				1		3	2	3		2	3	1	1	1	
Total Geral	16	9	18	26	35	3,5	64	49	103	169	205	3,7	32	49	66	109	115	3,6

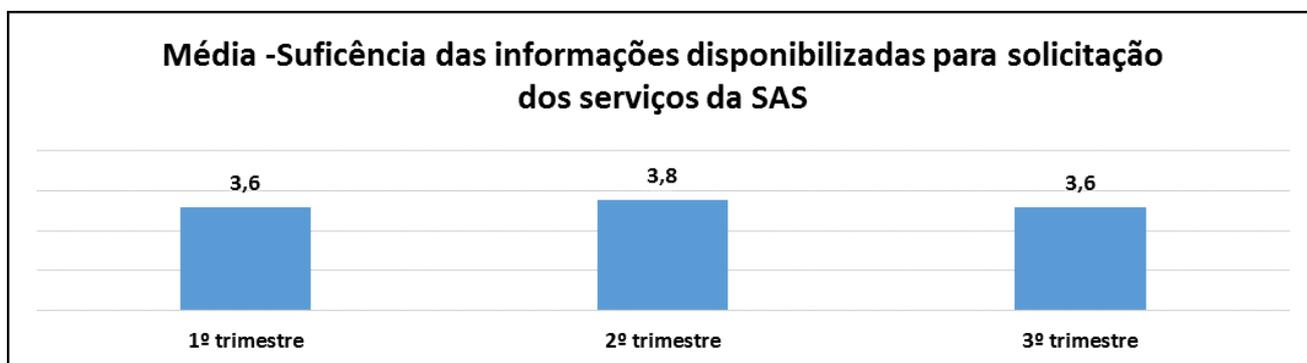
2.17 Gráfico 10: Avaliação “nota média” sobre a suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SPO.



2.18 Tabela 8: Quantitativo de contribuições por nota sobre a suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAS.

Média dos Serviços SAS - Suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAS	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Autorização de voos regulares		2		1		2,7		2	3	1	3	4		2	1	1	2	3,5
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas			1			3	2				3	3,4						
Autorização de voos não regulares									1		2	4,3	1			1		2,5
Alocação de frequências internacionais				1	1	4,5					1	5					1	5
Outros serviços não relacionados SAS								1			2	4						
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 3 - Outorga de Concessão (transporte aéreo regular) / Outorga de Autorização (transp aéreo não regular e SAE)					1	5									1			3
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 1 – Prévia aprovação dos Atos Constitutivos e/ou modificações																1	1	4,5
Total Geral	2	1	2	2	2	3,6	2	3	4	1	11	3,8	1	2	2	3	4	3,6

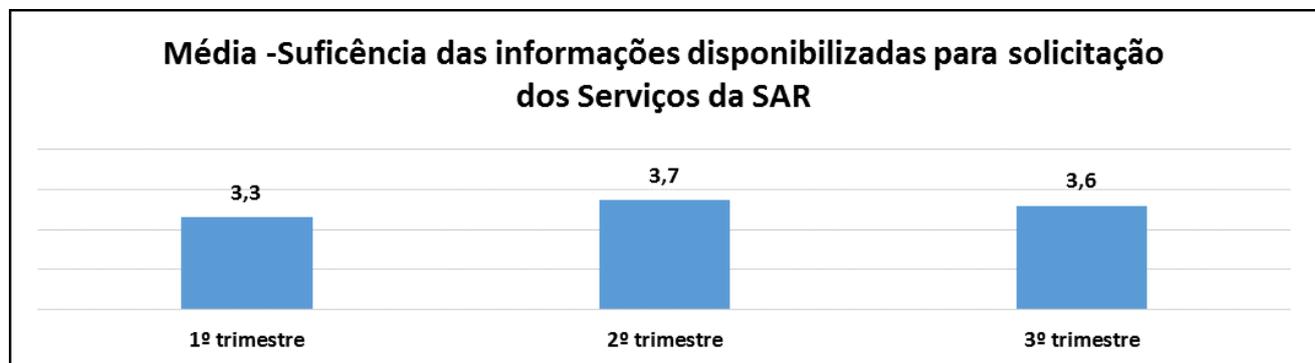
2.19 Gráfico 11: Avaliação “nota média” sobre a suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAS.



2.20 Tabela 9: Quantitativo de contribuições por nota sobre a suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAR.

Média dos Serviços SAR - Suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAR	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Outros serviços não relacionados SAR		1	2	1		3		1	5	4	10	4,2	3	1	4	3	5	3,4
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade	1		1	1		2,7	1		1	1	2	3,6			1	2	2	4,2
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV							1	1			2	3,3		2		2	3	3,9
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade															1	3	3	4,3
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade					1	5			1		1	4	1			2	1	3,5
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços										3	2	4,4						
Aprovação de grande modificação mediante certificado suplementar de tipo (CST) ou registro de grandes reparos e grandes alterações de: aeronave, motor e hélice											1	5			1	2		3,7
Matrícula nova com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV							1					1	1				2	3,7
Avaliação de aeronave experimental							2					1	2					1
Avaliação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM											2	5				1	1	4,5
Análise de revisão de manuais de organização de manutenção aeronáutica											1	5				2	1	4,3
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica										1	1	4,5		1		1		3
Credenciamento de Profissional em Projetos			1			4			1	1		3,5				1		4
Auditoria recorrente ou para verificação de cumprimento de exigências de organização de manutenção aeronáutica no exterior										1		4					2	5
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo - MEL								1	1			2,5					1	5
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade										1		4	1				1	3
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais											1	5	2					1
Av de exec de manut, manut preventiva, rec e alt de produto era, por pessoas det de certificados ou licenças expedidas por outros países, quando não for possível pela ANAC								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											1	4					1	5
Emissão de segunda via de certificados de matrícula e/ou de aeronavegabilidade													2					1
Aprovação de projeto e produção de embalagem para o transporte de produto perigoso.																	2	5
Inscrição ou cancelamento de direitos de uso com emissão dos certificados														2				2
Emissão de 2ª (segunda) via de Certificado de Organização de Manutenção - COM																	2	4
Serviços com menos de duas adesões à pesquisa				1			3		3	1	5				3	3	1	
Total Geral	1	1	3	4	1	3,3	8	5	12	14	28	3,7	12	6	10	24	26	3,6

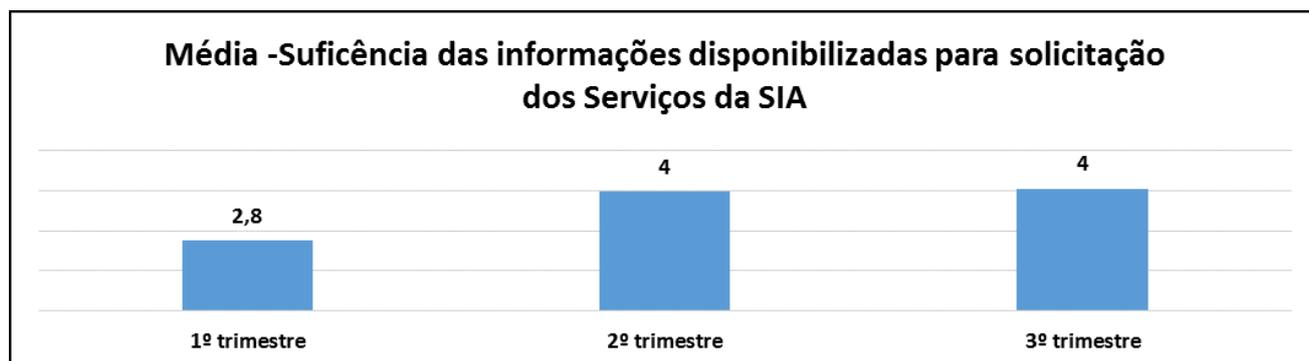
2.21 Gráfico 12: Avaliação “nota média” sobre a suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAR.



2.22 Tabela 10: Quantitativo de contribuições por nota sobre a suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SIA.

Média dos Serviços SIA - Suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SIA	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante				1		4			1	1	7	4,7			1	1	3	4,4
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)	1		1	1	1	3,3			1	2	4	4,4	1				2	3,7
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)							1		1	3	3	3,9				1	3	4,8
Autorização de Centro de Instrução	1					1	2		2	1	2,6			1	1		4	
Outros serviços não relacionados SIA							1			1	2,5	1			1	2	3,8	
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contraincêndio Existente)		1				2				1	5					1	5	
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).														1	1		3,5	
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo)										1	4					1	5	
Interdição de aeródromo		1																
Aprovação do PSA (Programa de Segurança Aeroportuária)															1			
Análise do PZR (Plano de Zoneamento de Ruído)															1			
Certificação de Instrutores AVSEC									1									
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas										1								
Aprovação do Plano Diretor										1								
Total Geral	2	2	1	2	1	2,8	4	6	9	17	4	2	5	5	12	4		

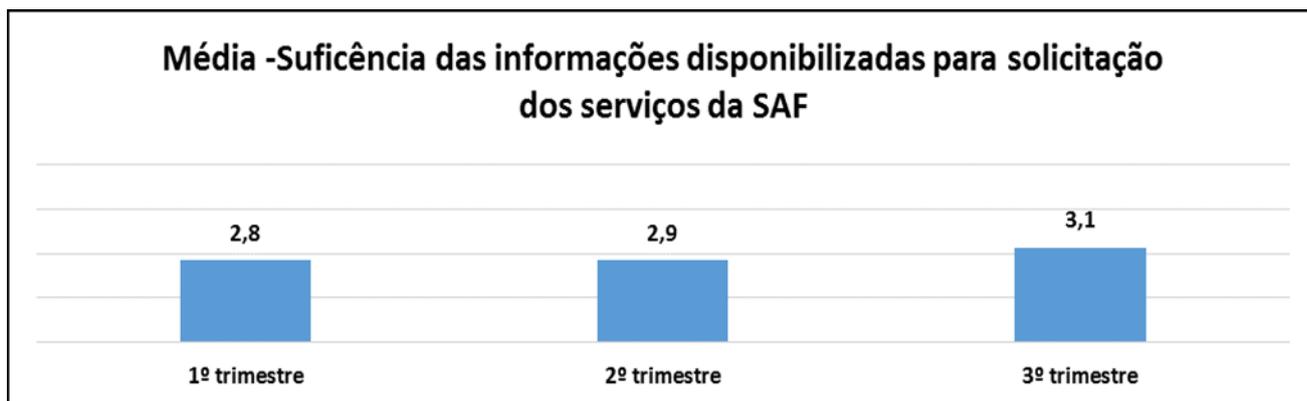
2.23 Gráfico 13: Avaliação “nota média” sobre a suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SIA.



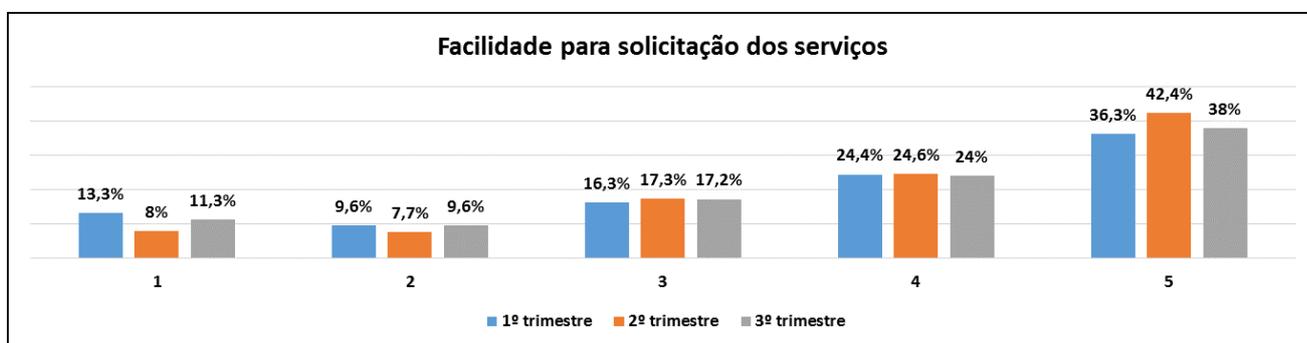
2.24 Tabela 11: Quantitativo de contribuições por nota sobre a suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAF.

Média dos Serviços SAF - Suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC	2			1	1	2,8	1	4	1	2	1	3	2	1	1	2	3	3,3
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC)							3	1			1,3	3				2	2,6	
Outros serviços não relacionados SAF										3	5	1	1			2	3,3	
Nada consta de multas							1	1		1	2,7		1				2	
Designação (para serviço de transporte aéreo regular internacional)									1		4	1					1	
Parcelamento de multas em dívida ativa																2	5	
Serviço de Protocolo			1			3												
Parcelamento de multas em dívida corrente.			1			3												
Total Geral	2	2	1	1	1	2,8	5	6	1	3	5	2,9	7	3	1	2	9	3,1

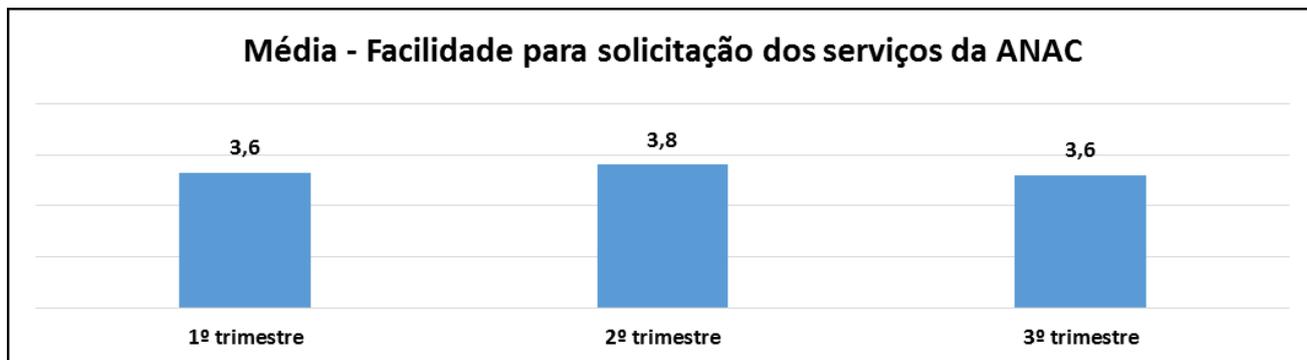
2.25 Gráfico 14: Avaliação “nota média” sobre a suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da SAF.



2.26 Gráfico 15: Notas recebidas sobre o quesito – facilidade para solicitação dos serviços da ANAC em Geral.



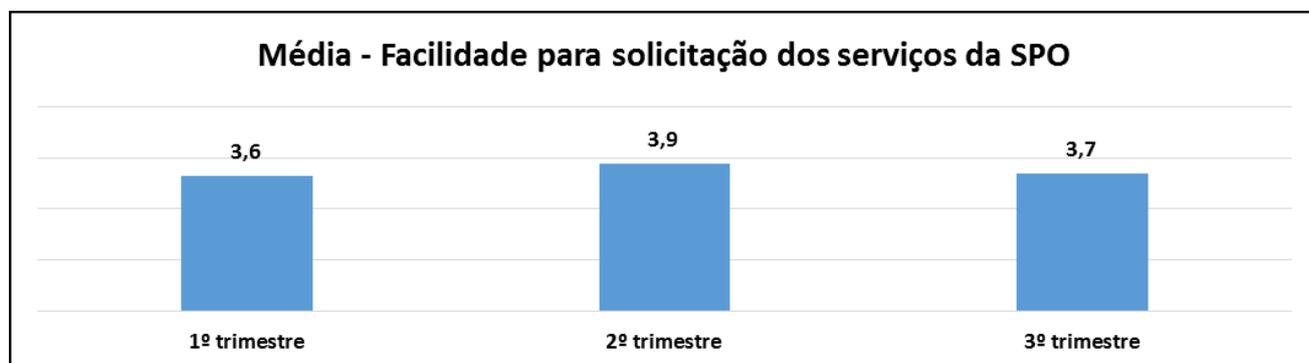
2.27 Gráfico 16: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para solicitação dos serviços da ANAC.



2.28 Tabela 12: Quantitativo de contribuições por nota sobre a facilidade para solicitação dos serviços da SPO.

Média dos Serviços SPO - Facilidade para solicitação dos serviços da SPO	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Licença de Piloto - Exame teórico e prático	1	5	7	10	6	3,5	9	4	22	40	53	4	4	2	4	6	10	3,6
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença		2			5	4,1	10	13	13	23	42	3,7	3	7	8	25	20	3,8
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	2		1	2		2,6	3	1	14	20	33	4,1	1	5	6	14	14	3,9
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	2	3	2	4	13	4	2	6	8	10	28	4	1	1	3	6	27	4,5
Outros serviços não relacionados SPO	2			3	1	3,2	3	2	7	7	10	3,7	4	7	16	12	22	3,7
Certificação de Proficiência Linguística	1		1	2	3	3,9	4	1	11	10	14	3,7	4	1	5	9	7	3,5
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação			1			3	1	2	9	4	8	3,7	3	6	5	4	10	3,4
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático			1			3			7	10	17	4	1	2	7	3	4	3,4
Emissão e 2º via de CHT	1				1	3	4	3	5	7	7	3,4	4	3	4	5	4	3,1
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico	1		1	2	1	3,4	1	1	3	4	17	4,3	2	2	3	4	3	3,3
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico			2	3	5	4,3		1	4	3	7	4				1	2	5
Credenciamento de examinador					2	5		1		1	6	4,5	1		1	1	8	4,4
Atualização de cadastro no SACI	1					1	1			1	2	3,8	4	1		3	1	2,6
Certificado Médico Aeronáutico - CMA				1		4		4		1	2	3,1	1			1	2	4
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil							5	2	1	1		2	1		1	1		2,7
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença										4	1	4,2						
Serviços com menos de duas adesões à pesquisa	1		2					2	3	1	3		3	2		1	2	
Total Geral	12	10	18	27	37	3,6	43	43	107	147	250	3,9	37	39	63	96	136	3,7

2.29 Gráfico 17: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para solicitação dos serviços da SPO.



2.30 Tabela 13: Quantitativo de contribuições por nota sobre a facilidade para solicitação dos serviços da SAS.

Média dos Serviços SAS - Facilidade para solicitação dos serviços da SAS	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Autorização de voos regulares		1		1	1	3,7		1	2	3	3	4			4		2	3,7
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas	1					1	2			3	3,4							
Autorização de voos não regulares							1			2	4	1		1			2	
Alocação de frequências internacionais				1	1	4,5				1	5					1	5	
Outros serviços não relacionados SAS								1		2	4							
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 3 - Outorga de Concessão (transporte aéreo regular) / Outorga de Autorização (transp aéreo não regular e SAE)					1	5									1		4	
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 1 – Prévia aprovação dos Atos Constitutivos e/ou modificações															1	1	4,5	
Total Geral	1	1		2	3	3,7	2	2	3	3	11	3,9	1		5	2	4	3,7

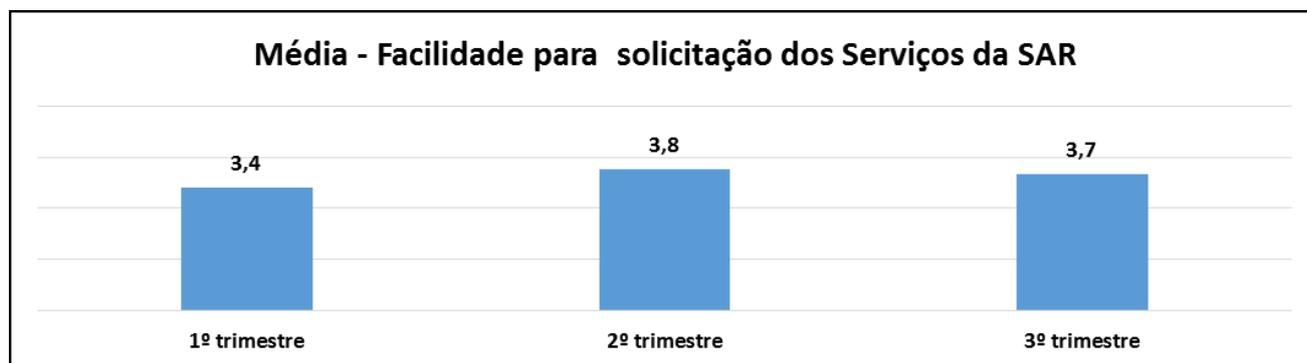
2.31 Gráfico 18: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para solicitação dos serviços da SAS.



2.32 Tabela 14: Quantitativo de contribuições por nota sobre a facilidade para solicitação dos serviços da SAR.

Média dos Serviços SAR - Facilidade para solicitação do serviço da SAR	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Outros serviços não relacionados SAR	1	1	1		1	3			4	6	10	4,3	3	2	3	3	5	3,3
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade	1			2		3	2			1	2	3,2		1			4	4,4
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV							2			1	1	2,8			2	2	3	4,1
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade														3	1	3	4,0	
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade				1		5			1	1		4	1		2		1	3,0
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços									1	1	3	4,4						
Aprovação de grande modificação mediante certificado suplementar de tipo (CST) ou registro de grandes reparos e grandes alterações de: aeronave, motor e hélice											1	5			1		2	4,3
Matrícula nova com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV							1					1	1				2	3,7
Avaliação de aeronave experimental							2					1	1	1				1,5
Avaliação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM											2	5				1	1	4,5
Análise de revisão de manuais de organização de manutenção aeronáutica											1	5				2	1	4,3
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica									1		1	4				2		4
Credenciamento de Profissional em Projetos				1		4			1	1		3,5			1			3
Auditoria recorrente ou para verificação de cumprimento de										1		4					2	5
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens									1	1		3,5					1	5
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade								1				2	1				1	3
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais											1	5	1	1				1,5
Av de exec de manut, manut preventiva, rec e alt de produto era, por pessoas det de certificados ou licenças expedidas por outros países, quando não for possível pela ANAC								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											1	5					1	5
Emissão de segunda via de certificados de matrícula e/ou de aeronavegabilidade													2					1
Aprovação de projeto e produção de embalagem para o transporte de produto perigoso.																	2	5
Inscrição ou cancelamento de direitos de uso com emissão dos certificados														1	1			2,5
Emissão de 2ª (segunda) via de Certificado de Organização de Manutenção - COM																1	1	4,5
Emenda ou adendo ao projeto certificado de um produto aeronáutico.									1			2						
Serviços com menos de duas adesões à pesquisa					1		1	3	3	4					3	2	2	
Total Geral	2	1	1	3	3	3,4	7	5	12	16	27	3,8	10	6	16	14	32	3,7

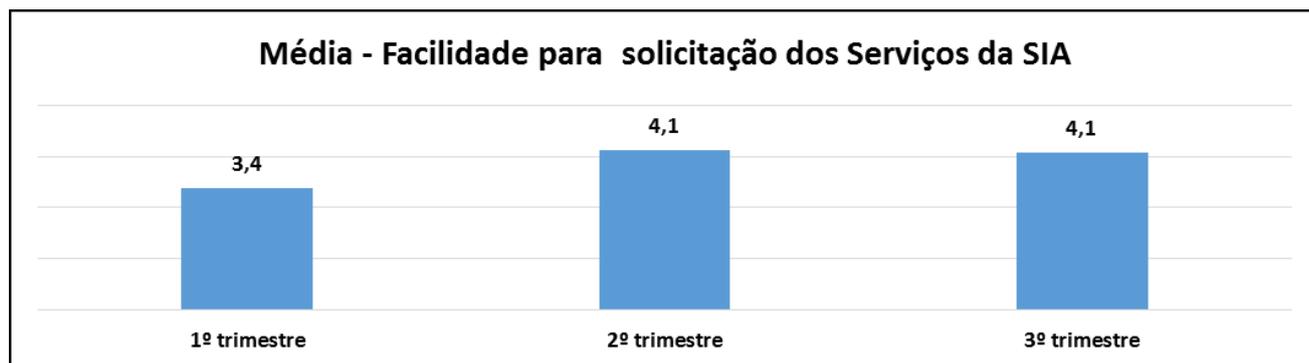
2.33 Gráfico 19: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para solicitação dos serviços da SAR.



2.34 Tabela 15: Quantitativo de contribuições por nota sobre a facilidade para solicitação dos serviços da SIA.

Média dos Serviços SIA - Facilidade para solicitação dos serviços da SIA	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim		
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante					1	5					4	5	4,6					2	3	4,6
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)			1		3	4,5			1	3	3	4,3	1						2	3,7
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)								1		2	5	4,4					1	3	4,75	
Autorização de Centro de Instrução	1					1	2	1		1	1	2,6		1				1	4	
Outros serviços não relacionados SIA									1	1		3,5	1				1	2	3,8	
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contraincêndio Existente)		1				2					1	5						1	5	
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).															1	1			3,5	
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo)											1	5			1				3	
Interdição de aeródromo	1																			
Aprovação do PSA (Programa de Segurança Aeroportuária)																		1		
Análise do PZR (Plano de Zoneamento de Ruído)																		1		
Certificação de Instrutores AVSEC									1											
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas											1									
Aprovação do Plano Diretor										1										
Total Geral	2	1	1		4	3,4	2	2	3	12	17	4,1	2	1	2	7	12	4,1		

2.35 Gráfico 20: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para solicitação dos serviços da SIA.



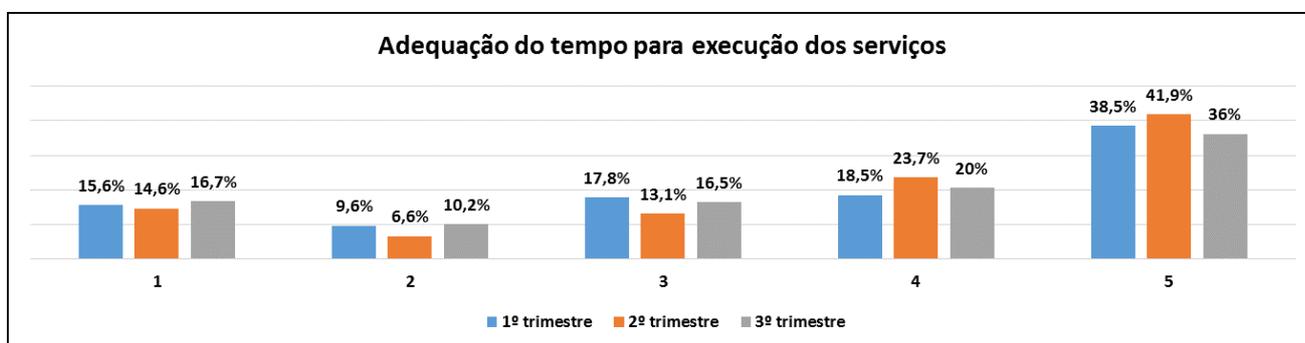
2.36 Tabela 16: Quantitativo de contribuições por nota sobre a facilidade para solicitação dos serviços da SAF.

Média dos Serviços SAF - Facilidade para solicitação dos serviços da SAF	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC	1			1	2	3,8	1	2	1	3	2	3	2	1	1	2	3	3,3
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC)							3	1				1,3	2		1		2	3
Outros serviços não relacionados SAF											3	5	1	1			2	3,3
Nada consta de multas							1	1			1	3		1				2
Designação (para serviço de transporte aéreo regular internacional)											1	5	1					1
Parcelamento de multas em dívida ativa																	2	5
Serviço de Protocolo			1			3												
Parcelamento de multas em dívida corrente.			1			3												
Total Geral	1		2	1	2	3,5	5	4	1	3	7	3,2	6	3	2	2	9	3,2

2.37 Gráfico 21: Avaliação “nota média” sobre a facilidade para solicitação dos serviços da SAF.



2.38 Gráfico 22: Notas sobre o quesito – adequação do tempo para execução dos serviços da ANAC em Geral.



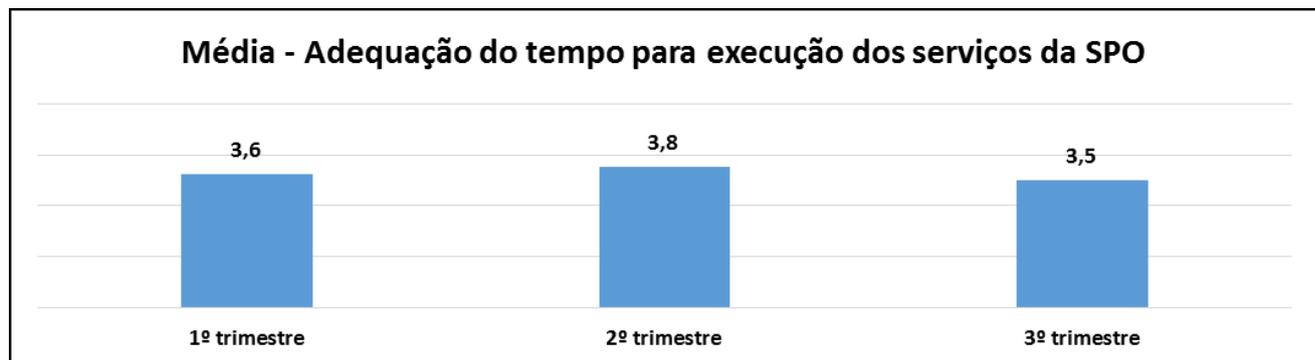
2.39 Gráfico 23: Avaliação “nota média” sobre a adequação do tempo para execução dos serviços da ANAC.



2.40 Tabela 17: Quantitativo de contribuições por nota sobre a adequação do tempo para execução dos serviços da SPO.

Média dos Serviços SPO - Adequação do tempo para execução dos serviços da SPO	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Licença de Piloto - Exame teórico e prático	2	4	8	6	9	3,6	17	6	17	30	58	3,8	6	3	4	3	10	3,3
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença	1	1		1	4	3,9	14	7	8	31	41	3,8	4	6	14	19	20	3,7
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	2		2		1	2,6	7	3	15	16	30	3,8	4	8	9	7	12	3,4
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	1		1	4	18	5	2		8	9	35	4		1	2	5	30	4,7
Outros serviços não relacionados SPO	2		2	1	1	2,8	5	1	7	6	10	3,5	7	7	17	11	19	3,5
Certificação de Proficiência Linguística	2	2	1	1	1	2,6	16	5	6	2	11	2,7	9	2	8	3	4	2,7
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação	1					1	2	8		8	6	3,3	5	5	4	3	11	3,4
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático			1			3			7	15	12	4	3	1	6	2	5	3,3
Emissão e 2º via de CHT			1		1	4	5	1	6	6	8	3,4	5	3	4	4	4	3
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico	1	1		2	1	3,2	1	1	1	4	19	4,5	1	2		4	7	4
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico		1	1	2	6	4,3			1	4	10	5			1		2	4
Credenciamento de examinador	1				1	3			1		7	4,8	1	2	1		7	3,9
Atualização de cadastro no SACI	1					1	1		1		2	3,5	3		2	2	2	3
Certificado Médico Aeronáutico - CMA				1		5	2	2		1	2	2,9	1				3	4
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil							8	1				1	2		1			1,7
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença										2	3	4,6						
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático										3	1	4	1					1
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente	1	1				2		1				2	1				1	3
Licença e habilitação de balão livre e planador											2	5				1	1	5
Credenciamento de médicos e clínicas							1					1	2					1
Validação de Licença Estrangeira			1			3												
Licença de Comissário de Voo- Etapa 2 - Emissão de licença							1					1						
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 1 - Realização de exame teórico															1			3
Total Geral	15	10	18	17	44	3,6	82	36	78	137	257	3,8	55	40	74	64	138	3,5

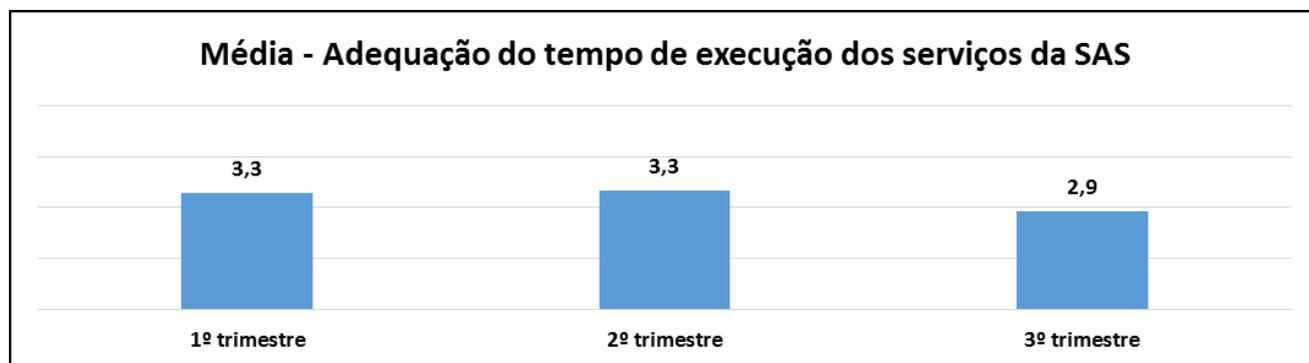
2.41 Gráfico 24: Avaliação “nota média” sobre a adequação do tempo para execução dos serviços da SPO.



2.42 Tabela 18: Quantitativo de contribuições por nota sobre a adequação do tempo para execução dos serviços da SAS.

Média dos Serviços SAS - Adequação do tempo para execução dos serviços da SAS	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Autorização de voos regulares		1	1	1		3	1	2		4	2	3,4	1	2	1	1	1	2,8
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas	1					1	3		2		2,2							
Autorização de voos não regulares								1	1		3,3	1		1			2	
Alocação de frequências internacionais				1	1	4,5					5					1	5	
Outros serviços não relacionados SAS									1	2	4,3							
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 3 - Outorga de Concessão (transporte aéreo regular) / Outorga de Autorização (transp aéreo não regular e SAE)				1		4						1					1	
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 1 – Prévia aprovação dos Atos Constitutivos e/ou modificações														1		1	4	
Total Geral	1	1	1	3	1	3,3	4	3	2	6	6	3,3	3	2	3	1	3	2,9

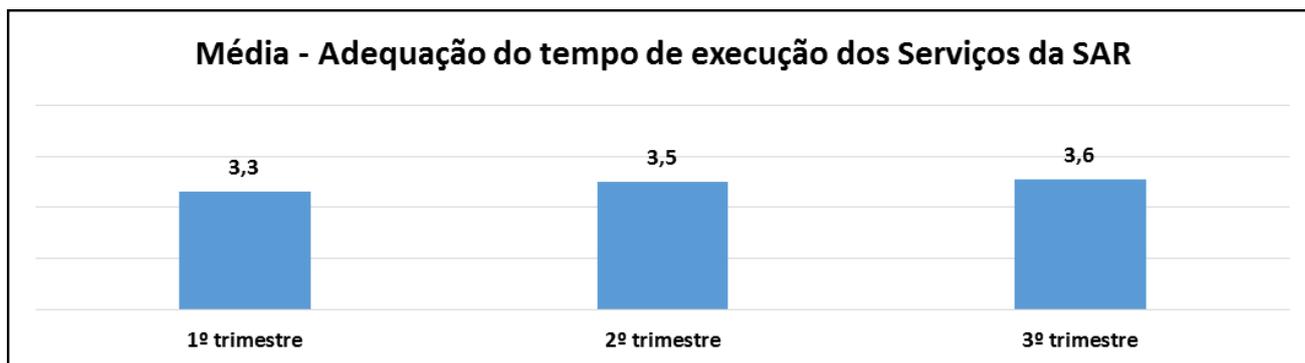
2.43 Gráfico 25: Avaliação “nota média” sobre a adequação do tempo para execução dos serviços da SAS.



2.44 Tabela 19: Quantitativo de contribuições por nota sobre a adequação do tempo para execução dos serviços da SAR.

Média dos Serviços SAR - Adequação do tempo para execução dos serviços da SAR	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Outros serviços não relacionados SAR	1		1	1	1	3	2		3	7	8	4	4	1	3	4	4	3,2
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade	1		1	1		3	2		1	2		3,2	1			1	3	4
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV							2	1		1		2,3	1	1		3	2	3,6
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade															4	3	4,4	
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade					1	5		1	1			3				3	1	4,3
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços									1	1	3	4,4						
Aprovação de grande modificação mediante certificado suplementar de tipo (CST) ou registro de grandes reparos e grandes alterações de: aeronave, motor e hélice										1		4				2	1	4,3
Matrícula nova com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV							1					1	1			2		3
Avaliação de aeronave experimental							1	1				1,5	2					1
Avaliação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM										2		5				1	1	4,5
Análise de revisão de manuais de organização de manutenção aeronáutica									1			3		1		1	1	3,7
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica									1	1		4				1	1	4,5
Credenciamento de Profissional em Projetos			1			3	1	1				1,5				1		4
Serviços com menos de três adesões à pesquisa				1			3	1	5	5	6		5	2	4	5	7	
Total Geral	2	3	3	2	3,3	12	5	11	16	23	3,5	14	5	7	28	24	3,6	

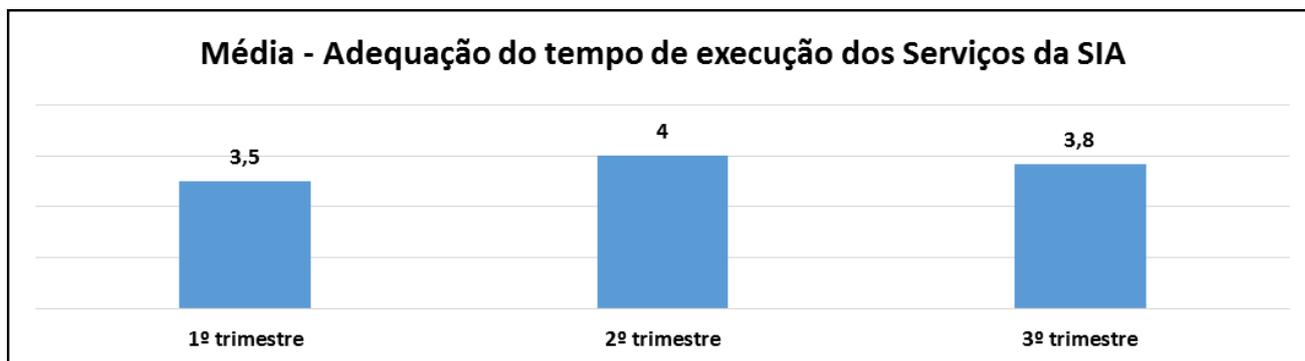
2.45 Gráfico 26: Avaliação “nota média” sobre a adequação do tempo para execução dos serviços da SAR.



2.46 Tabela 20: Quantitativo de contribuições por nota sobre a adequação do tempo para execução dos serviços da SIA.

Média dos Serviços SIA - Adequação do tempo para execução dos serviços da SIA	1º trimestre					Média 1º	2º trimestre					Média 2º	3º trimestre					Média 3º
	1	2	3	4	5	trim	1	2	3	4	5	trim	1	2	3	4	5	trim
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante					1	5			1	3	5	4,4	1	2	1	1	1	2,8
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)				1	3	5		1		3	3	4,1						
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)								1		3	4	4,1	1		1			2
Autorização de Centro de Instrução	1					1	2		1	2		3					1	5
Outros serviços não relacionados SIA									1	1		3,5						
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contraincêndio Existente)		1				2					1	5	1					1
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).															1		1	4
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo)										1		4	3	2	3	1	3	2,9
Interdição de aeródromo	1					1												
Aprovação do PSA (Programa de Segurança Aeroportuária)																		
Análise do PZR (Plano de Zoneamento de Ruído)																		
Certificação de Instrutores AVSEC										1		4						
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas											1	5						
Aprovação do Plano Diretor										1		4						
Total Geral	2	1		1	4	3,5	3	1	3	15	14	4	2	1	2	7	12	4,1

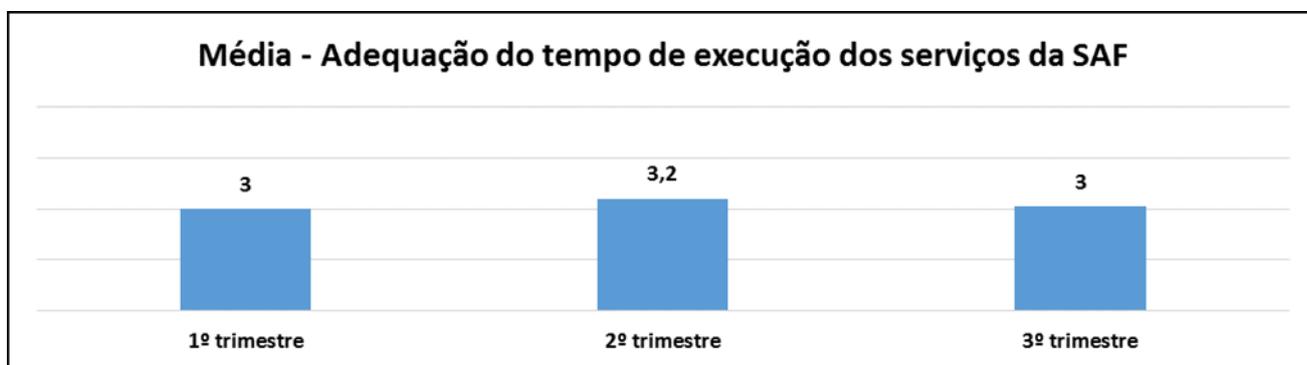
2.47 Gráfico 27: Avaliação “nota média” sobre a adequação do tempo para execução dos serviços da SIA.



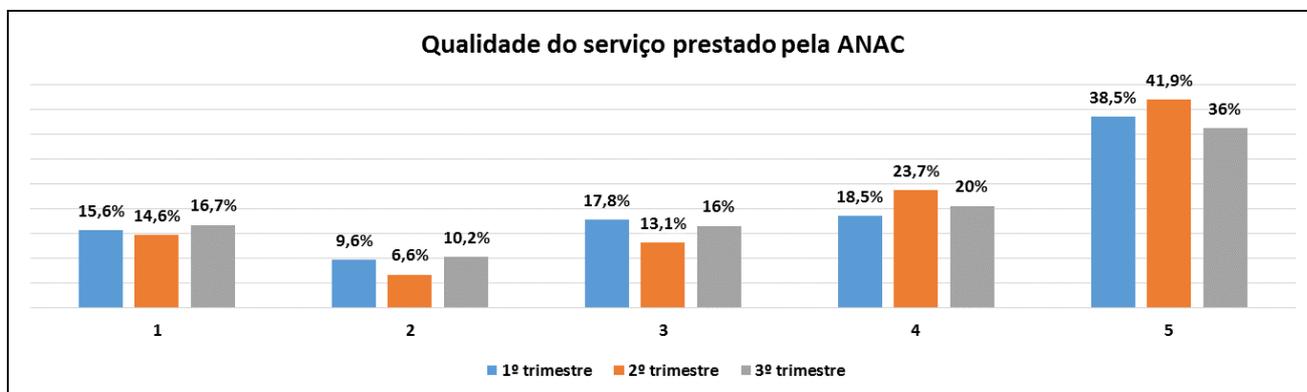
2.48 Tabela 21: Quantitativo de contribuições por nota sobre a adequação do tempo para execução dos serviços da SAF.

Média dos Serviços SAF - Adequação do tempo para execução dos serviços da SAF	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC	1	1		1	1	3	2		2	1	4	3,6	2	1		3	3	3,4
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC)							4				1	2		1	2		2,6	
Outros serviços não relacionados SAF										3	5	1	2			1	2,5	
Nada consta de multas							1	1		1	2,7		1				2	
Designação (para serviço de transporte aéreo regular internacional)										1	5	1					1	
Parcelamento de multas em dívida ativa																2	5	
Serviço de Protocolo			1			3												
Parcelamento de multas em dívida corrente.			1			3												
Total Geral	1	1	2	1	1	3	7	1	2	1	9	3,2	6	4	1	5	6	3

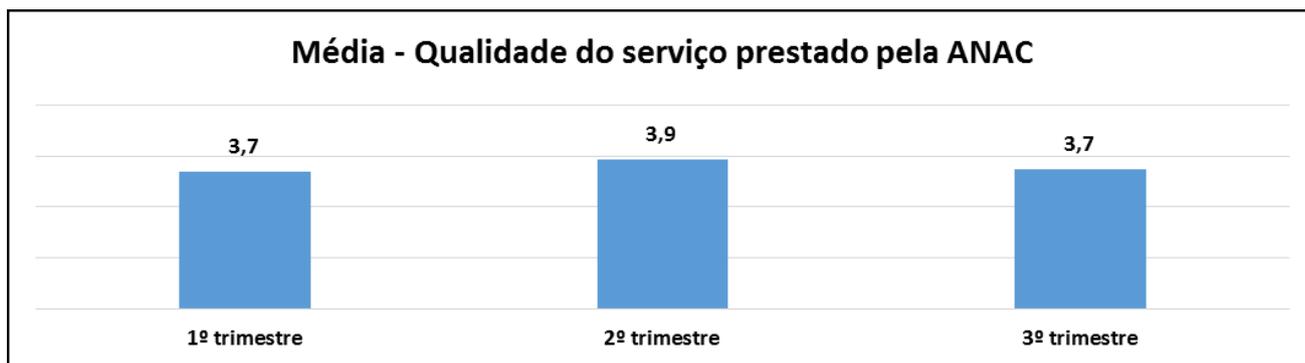
2.49 Gráfico 28: Avaliação “nota média” sobre a adequação do tempo para execução dos serviços da SAF.



2.50 Gráfico 29: Notas sobre o quesito – qualidade dos serviços da ANAC em Geral.



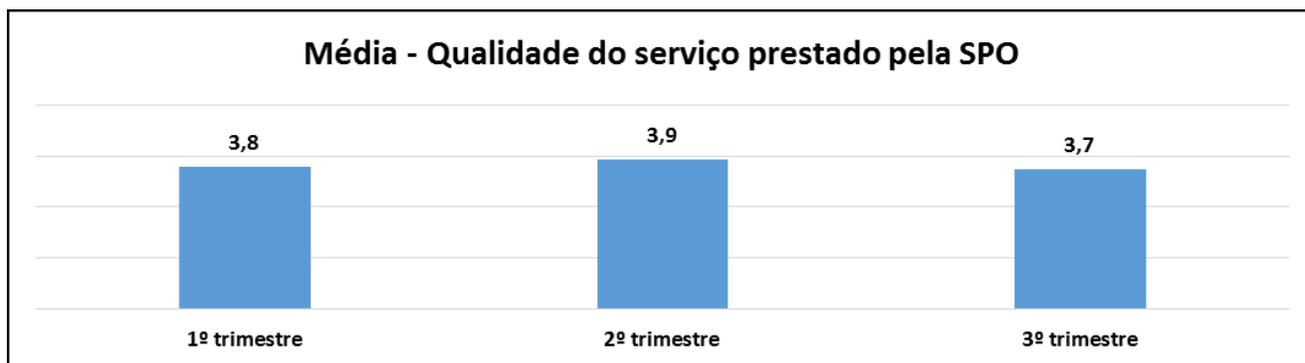
2.51 Gráfico 30: Avaliação “nota média” sobre a qualidade dos serviços da ANAC em Geral.



2.52 Tabela 22: Quantitativo de contribuições por nota sobre a qualidade dos serviços da SPO.

Média dos Serviços SPO - Qualidade dos serviços prestados pela SPO	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Licença de Piloto - Exame teórico e prático	2	3	5	6	13	3,9	11	2	19	24	72	4,1	4		1	6	15	4,1
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença		2	1	1	3	3,7	16	5	8	30	42	3,8	6	8	6	15	28	3,8
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	2		1	1	1	2,8	4	4	6	22	35	4,1	4	5	3	11	17	3,8
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	1		1	4	18	5	2	1	7	5	39	4	3	1		2	32	4,6
Outros serviços não relacionados SPO	2			3	1	3,2	5	2	3	9	10	3,6	10	3	11	14	23	3,6
Certificação de Proficiência Linguística	1	1		4	1	3,4	10	5	5	9	11	3,2	6	4	4	4	8	3,2
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação	1					1	2	4	2	8	8	3,7	3	3	4	6	12	3,8
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático			1			3			6	12	16	4	1	1	1	6	8	4,1
Emissão e 2º via de CHT	1				1	3	6	1	2	10	7	3,4	5	2	5	4	4	3
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico	1		1	1	2	3,6	1		2	5	18	4,5	3	1	3	1	6	3
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico			1	1	8	4,7			1	3	11	5		1		1	1	4
Credenciamento de examinador	1				1	3				3	5	4,6	1		1		9	4,5
Atualização de cadastro no SACI	1					1	1			1	2	3,8	3		1	3	2	3
Certificado Médico Aeronáutico - CMA				1		4	2		2	1	2	3,1	1				3	4
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil							7	1	1			1	1		1	1		2,7
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença										2	3	4,6						
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático										3	1	4	1					1
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente	1	1				2		1				2	1				1	3
Licença e habilitação de balão livre e planador										2		5				1	1	5
Credenciamento de médicos e clínicas								1				1	2					1
Validação de Licença Estrangeira	1					1												
Licença de Comissário de Voo- Etapa 2 - Emissão de licença								1				1						
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 1 - Realização de exame teórico															1			3
Total Geral	15	7	11	22	49	3,8	69	26	64	147	284	3,9	55	29	42	75	170	3,7

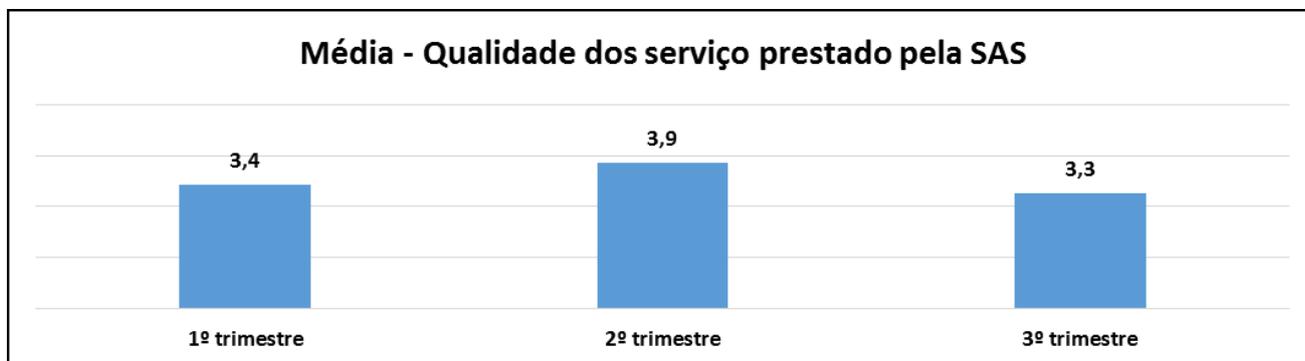
2.53 **Gráfico 31: Avaliação “nota média” sobre a qualidade dos serviços da SPO.**



2.54 **Tabela 23: Quantitativo de contribuições por nota sobre a qualidade dos serviços da SAS.**

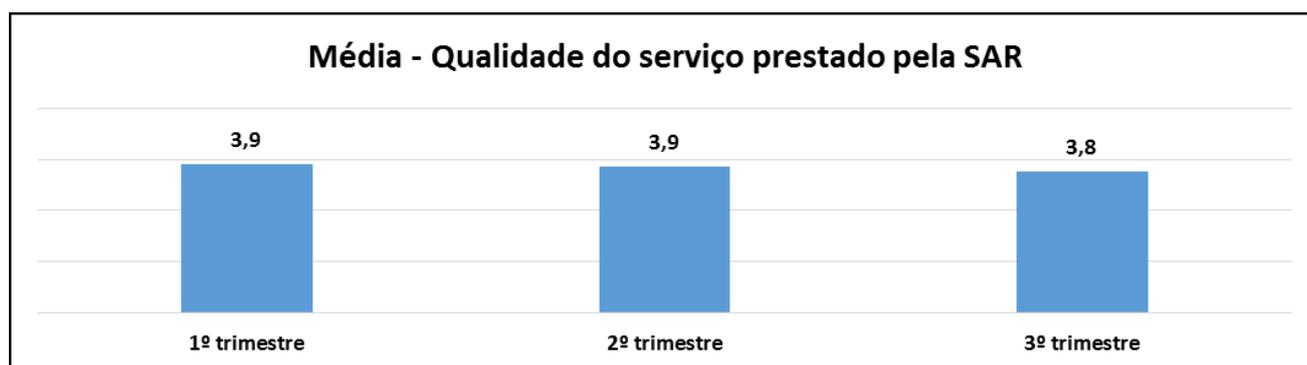
Média dos Serviços SAS - Qualidade dos serviços da SAS	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5						
Autorização de voos regulares		1	1	1		3		1	3	2	3	3,8											2,8
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas	1					1	2				3	3,4											
Autorização de voos não regulares									2	1	4,3		1		1							2	
Alocação de frequências internacionais				1	1	4,5					1	5									1		5
Outros serviços não relacionados SAS							1			2	4												
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 3 - Outorga de Concessão (transporte aéreo regular) / Outorga de Autorização (transp aéreo não regular e SAE)					1	5							1									1	
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 1 – Prévia aprovação dos Atos Constitutivos e/ou modificações																				1		1	4
Total Geral	1	1	1	2	2	3,4	2	2	3	4	10	3,9	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2,9

2.55 **Gráfico 32: Avaliação “nota média” sobre a qualidade dos serviços da SAS.**



2.56 Tabela 24: Quantitativo de contribuições por nota sobre a qualidade dos serviços da SAR.

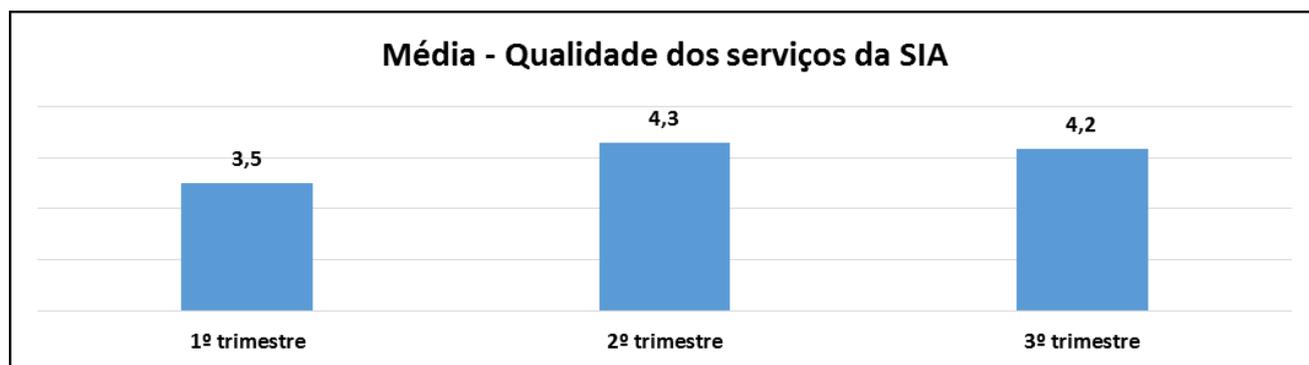
Média dos Serviços SAR - Qualidade dos serviços da SAR	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Outros serviços não relacionados SAR		1	1		2	4	1		3	3	13	4,4	2	3	3	3	5	3,4
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade	1			2		3	2			1	2	3,2		1			4	4
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV							2				2	3	2			3	2	3,4
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade																4	3	4,4
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade					1	5			1	1		4			1	2	1	4
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços								1		1	3	4,2						
Aprovação de grande modificação mediante certificado suplementar de tipo (CST) ou registro de grandes reparos e grandes alterações de: aeronave, motor e hélice											1	5				1	2	4,7
Matrícula nova com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV							1					1	1				2	4
Avaliação de aeronave experimental							1		1			2	2					1
Avaliação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM											2	5				1	1	4,5
Análise de revisão de manuais de organização de manutenção aeronáutica									1			3					3	5
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica									1	1	1	4,5				1	1	4,5
Credenciamento de Profissional em Projetos					1	5		1		1		3				1		4
Auditoria recorrente ou para verificação de cumprimento de exigências de organização de manutenção aeronáutica no exterior										1		4					2	5
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo - MEL										2		4			1			3
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade							1					1	1				1	3
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais											1	5	1	1				1,5
Av de exec de manut, manut preventiva, rec e alt de produto era, por pessoas det de certificados ou licenças expedidas por outros países, quando não for possível pela ANAC											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	5					1	5
Emissão de segunda via de certificados de matrícula e/ou de aeronavegabilidade													2					1
Aprovação de projeto e produção de embalagem para o transporte de produto perigoso.																	2	5
Inscrição ou cancelamento de direitos de uso com emissão dos certificados														1	1			2,5
Emissão de 2ª (segunda) via de Certificado de Organização de Manutenção - COM																	2	5
Serviços com menos de duas adesões à pesquisa					1		2	2		1	7			1		3	3	
Total Geral	1	1	1	2	5	3,9	10	4	6	12	35	3,9	11	7	6	19	35	3,8

2.57 Gráfico 33: Avaliação “nota média” sobre a qualidade dos serviços da SAR.


2.58 Tabela 25: Quantitativo de contribuições por nota sobre a qualidade dos serviços da SIA.

Média dos Serviços SIA - Qualidade dos serviços da SIA	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante					1	5				3	6	4,7				1	4	4,8
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)				1	3	4,8			1	1	5	4,6	1				2	3,7
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)										1	7	4,9					4	5
Autorização de Centro de Instrução	1					1	2	2			1	2,2	1				1	3
Outros serviços não relacionados SIA									1	1		3,5	1			1	2	3,8
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contraincêndio Existente)		1				2					1	5					1	5
Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).														1			1	3,5
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo)											1	5			1			3
Interdição de aeródromo	1																	
Aprovação do PSA (Programa de Segurança Aeroportuária)																1		
Análise do PZR (Plano de Zoneamento de Ruído)																	1	
Certificação de Instrutores AVSEC										1								
Desinterdição de aeródromo excluído das Publicações Aeronáuticas											1							
Aprovação do Plano Diretor										1								
Total Geral	2	1		1	4	3,5	2	2	2	8	22	4,3	3	1	1	3	16	4,2

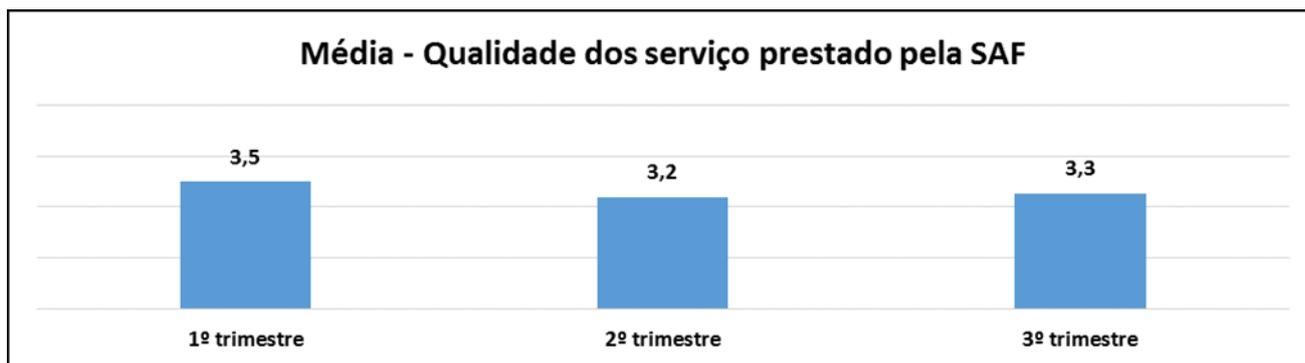
2.59 Gráfico 34: Avaliação “nota média” sobre a qualidade dos serviços da SIA.



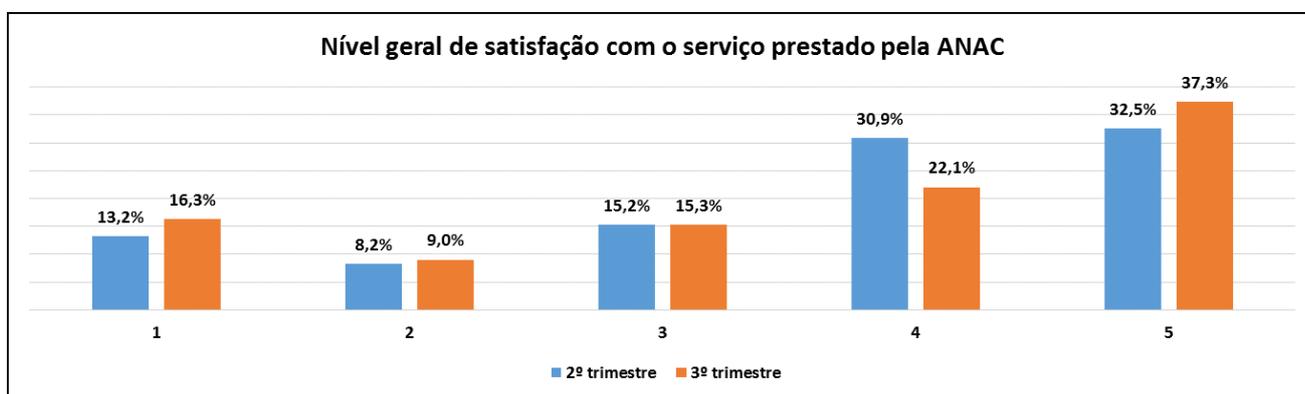
2.60 Tabela 26: Quantitativo de contribuições por nota sobre a qualidade dos serviços da SAF.

Média dos Serviços SAF - Qualidade dos serviços prestados pela SAF	1º trimestre					Média 1º trim	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC	1			1	2	3,8	1	1	2	2	3	3,6	2	1		2	4	3,6
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC)							4					1	2			1	2	3,2
Outros serviços não relacionados SAF										3		5	1	1	1		1	2,8
Nada consta de multas							1	1		1		2,7		1				2
Designação (para serviço de transporte aéreo regular internacional)										1		5	1					1
Parcelamento de multas em dívida ativa																2		5
Serviço de Protocolo			1			3												
Parcelamento de multas em dívida corrente.			1			3												
Total Geral	1		2	1	2	3,5	6	2	2	2	8	3,2	6	3	1	3	9	3,3

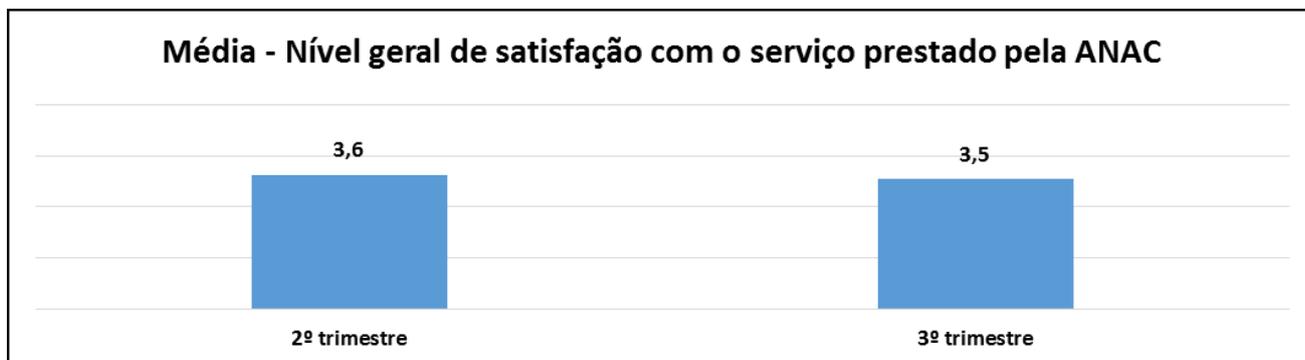
2.61 Gráfico 35: Avaliação “nota média” sobre a qualidade dos serviços da SAF.



2.62 Gráfico 36: Notas recebidas sobre o quesito – nível geral de satisfação com os serviços da ANAC.



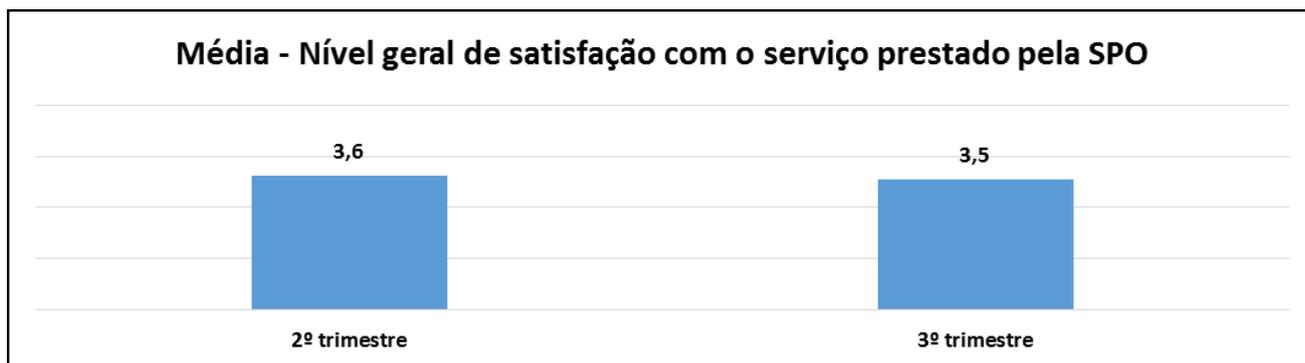
2.63 Gráfico 37: Avaliação “nota média” sobre o nível geral de satisfação com os serviços prestados pela ANAC



2.64 Tabela 27: Quantitativo de contribuições por nota sobre o nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SPO.

Média dos Serviços SPO - Nível geral de satisfação com o serviço prestado pela SPO	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença	11	2	7	14	19	3,5	9	6	4	20	19	3,6
Outros serviços não relacionados SPO	1	1	3	4	2	3,5	7	5	15	11	21	3,6
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	1	3	5	13	6	3,7	3	5	5	8	9	3,5
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação	2	4	4	8	6	3,5	1	4	9	3	11	3,7
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático			8	12	14	4,2	1	2	3	6	5	3,7
Certificação de Proficiência Linguística	4	3	1	3	2	2,7	7	1	7	3	4	2,8
Emissão e 2º via de CHT	2		3	6	5	3,8	4	3	3	4	4	3,1
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico					3	5	1	3	2		5	3,5
Atualização de cadastro no SACI	1			1	2	3,8	4			3	2	2,9
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico									1		11	4,8
Credenciamento de examinador					1	5	1			2	7	4,4
Certificado Médico Aeronáutico - CMA	2	1			2	2,8		1			3	4,3
Licença e habilitação de balão livre e planador					2	5				1	1	4,5
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença				2	2	4,5						
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente		1				2		1			1	3,5
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil	2					1	1					1
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático				2		4	1					1
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico			2			3						
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 1 - Realização de exame teórico									1			3
Credenciamento de médicos e clínicas							1					1
Licença de Comissário de Voo- Etapa 2 - Emissão de licença	1					1						
Total Geral	27	15	33	65	66	3,6	41	31	50	61	103	3,5

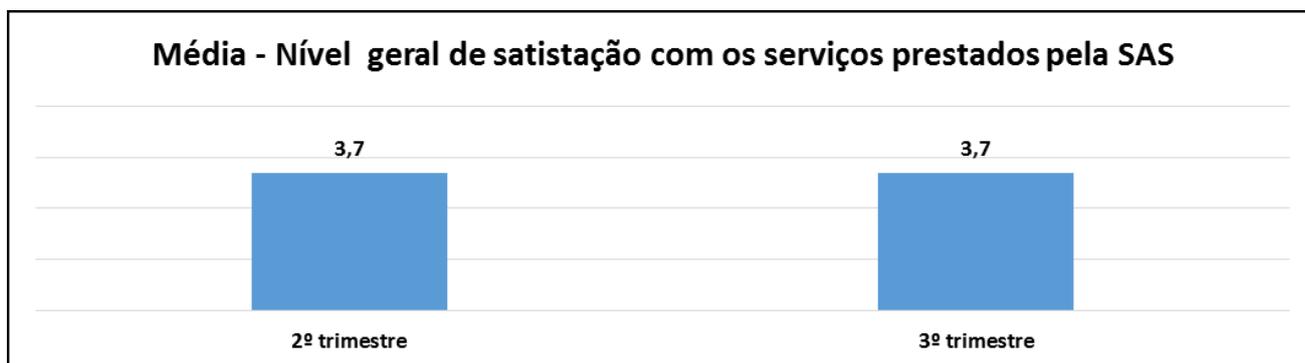
2.65 Gráfico 38: Avaliação “nota média” sobre o nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SPO



2.66 Tabela 28: Quantitativo de contribuições por nota sobre o nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SAS.

Nível geral de satisfação com os serviços da SAS	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Autorização de voos regulares			1	2	2	4,2		1		1	1	3,7
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas	2			1	2	3,2						
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 1 – Prévia aprovação dos Atos Constitutivos e/ou modificações										1	1	4,5
Alocação de frequências internacionais											1	5
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 3 - Outorga de Concessão (transporte aéreo regular) / Outorga de Autorização (transp aéreo não regular e SAE)							1					1
Total Geral	2	1	3	4	4	3,7	1	1	2	3	3	3,7

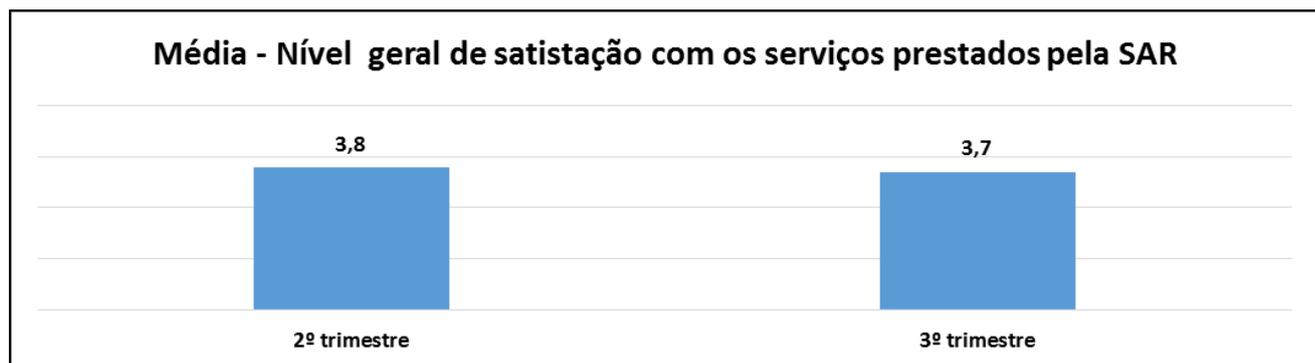
2.67 Gráfico 39: Avaliação “nota média” sobre o nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SAS



2.68 Tabela 29: Quantitativo de contribuições por nota sobre o nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SAR.

Nível geral de satisfação com os serviços da SAR	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Outros serviços não relacionados SAR		1		3	4	4	3	1	3	3	5	3
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV							2		1	3	1	3
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade										4	3	4
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade								1		1	3	4
Matrícula nova com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV	1					1	1				2	4
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade									1	2	1	4
Aprovação de grande modificação mediante certificado suplementar de tipo (CST) ou registro de grandes reparos e grandes alterações de: aeronave, motor e hélice										2	1	4
Análise de revisão de manuais de organização de manutenção aeronáutica											3	5
Aviação de aeronave experimental		1				2	2					1
Aviação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM					2	5					1	5
Aprovação de projeto e produção de embalagem para o transporte de produto perigoso.											2	5
Emissão de segunda via de certificados de matrícula e/ou de aeronavegabilidade							2					1
Auditoria recorrente ou para verificação de cumprimento de exigências de organização de manutenção aeronáutica no exterior											2	5
Av de exec de manut, manut preventiva, rec e alt de produto era, por pessoas det de certificados ou licenças expedidas por outros países, quando não for possível pela ANAC				2		4						
Emissão de 2ª (segunda) via de Certificado de Organização de Manutenção - COM											2	5
Serviços com menos de duas adesões à pesquisa		2		1	1		2	1	3	4	2	
Total Geral	1	4	6	7	3,8	12	3	8	19	28	3,7	

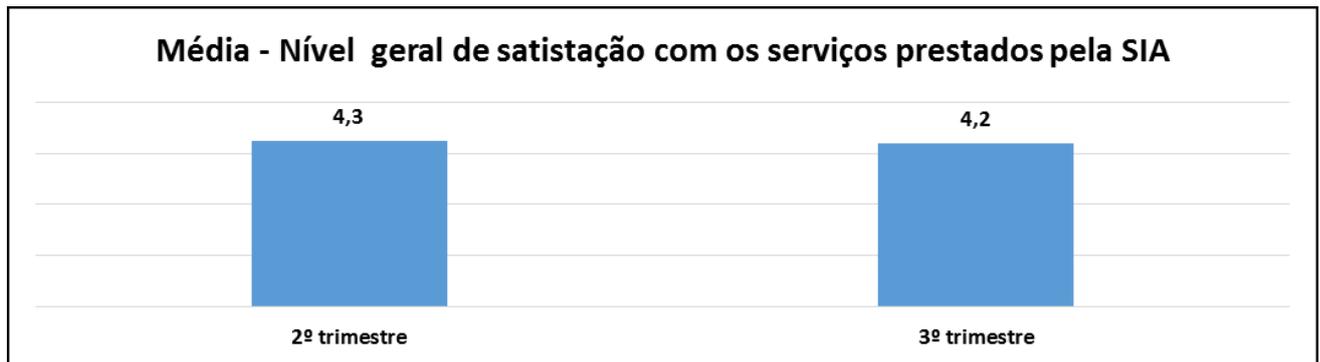
2.69 Gráfico 40: Avaliação “nota média” sobre o nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SAR



2.70 Tabela 30: Quantitativo de contribuições por nota sobre o nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SIA.

Nível geral de satisfação com os serviços da SIA	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante					2	5					2	5
Outros serviços não relacionados SIA				1		4					2	5
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)							1				2	3,7
Autorização de Centro de Instrução		1				2	1					1
Aprovação do PSA (Programa de Segurança Aeroportuária)									1			4
Análise do PZR (Plano de Zoneamento de Ruído)									1			
Total Geral	1	1	1	2	4	2	2	2	6	4		

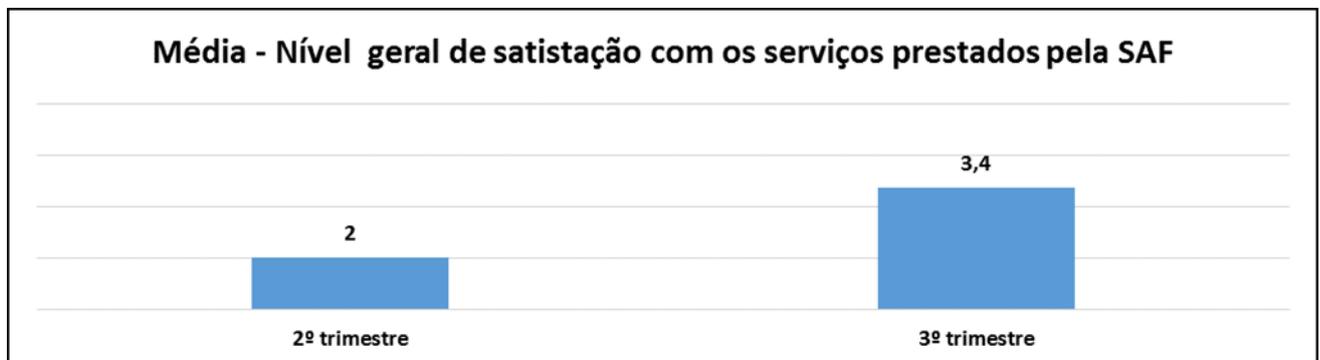
2.71 **Gráfico 41:** Avaliação “nota média” sobre o nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SIA.



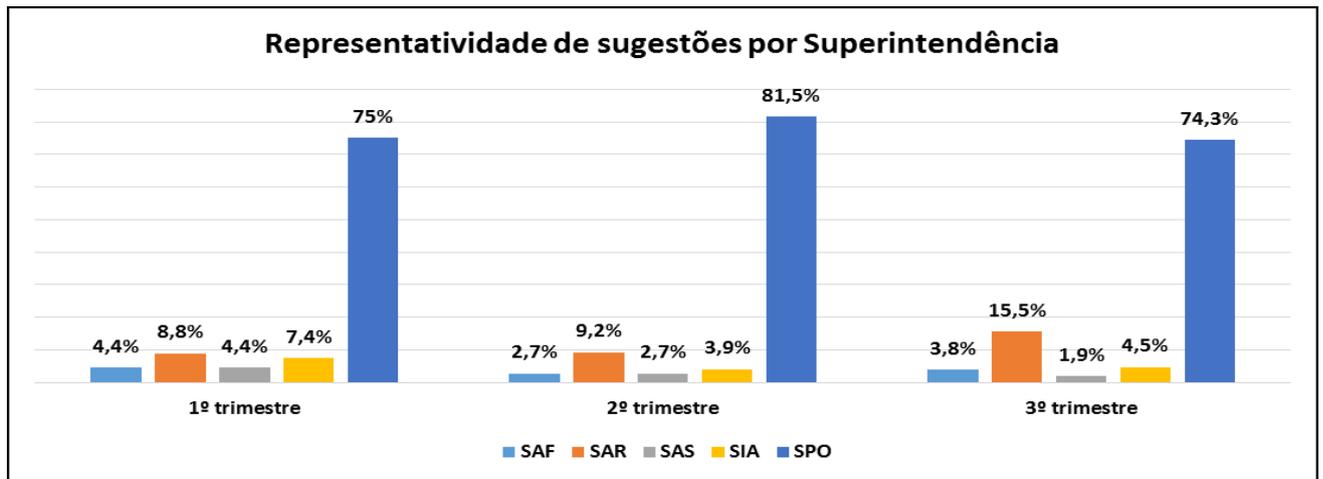
2.72 **Tabela 31:** Quantitativo de contribuições por nota sobre o nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SAF.

Média dos Serviços SAF - Nível geral de satisfação com o serviço prestado pela SAF	2º trimestre					Média 2º trim	3º trimestre					Média 3º trim	
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC							2	1			1		2
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC)							1					2	3,7
Parcelamento de multas em dívida ativa												2	5
Nada consta de multas	1					1	1						1
Outros serviços não relacionados SAF							1						1
Total Geral	1					1	5	1		1	4		2,8

2.73 **Gráfico 42:** Avaliação “nota média” sobre o nível geral de satisfação com os serviços prestados pela SAF.



2.74 Gráfico 43: Distribuição das sugestões apresentadas por usuários dos serviços da ANAC por Superintendência.



2.75 Tabela 32 – Distribuição por serviço das sugestões apresentadas por usuários dos serviços da ANAC.

Sugestões recebidas por serviços (Total ANAC)	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	Total Geral
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença	4	48	37	89
Licença de Piloto - Exame teórico e prático	12	59	12	83
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	4	32	26	62
Outros serviços não relacionados SPO	3	17	31	51
Certificação de Proficiência Linguística	4	25	15	44
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	10	19	13	42
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico	2	16	11	29
Outros serviços não relacionados SAR	4	9	10	23
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação	1	9	13	23
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático	1	11	11	23
Emissão e 2º via de CHT	2	9	12	23
Outros serviços		3	8	11
Credenciamento de examinador	1	4	5	10
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico	3	5	1	9
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)	3	4	2	9
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC	1	4	3	8
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil		6	2	8
Autorização de voos regulares	2	4	1	7
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade	2	2	2	6
Autorização de Centro de Instrução	1	3	2	6
Certificado Médico Aeronáutico - CMA		4	1	5
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)		3	2	5
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV		2	3	5
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC)		2	3	5
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático		4	1	5
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente	2	1	1	4
Solicitação da Emissão de NOTAM - Informação ao Aeronavegante		2	2	4
Análise de revisão de manuais de organização de manutenção aeronáutica		1	2	3
Outros serviços não relacionados SAF		1	2	3
Atualização de cadastro no SACI	1		2	3
Credenciamento de médicos e clínicas		1	2	3
Avaliação de aeronave experimental		2	1	3
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade			3	3
Autorização de voos não regulares		2	1	3
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença		3		3
Nada consta de multas		2	1	3
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 1 - Prévia aprovação dos Atos Constitutivos e/ou modificações			2	2
Matrícula nova com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV		1	1	2
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços		2		2
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade		1	1	2
Auditoria recorrente ou para verificação de cumprimento de exigências de organização de manutenção aeronáutica no exterior			2	2

Credenciamento de Profissional em Projetos		2		2
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas	1	1		2
Emissão de segunda via de certificados de matrícula e/ou de aeronavegabilidade			2	2
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade		2		2
Outros serviços não relacionados SAS		2		2
Aprovação de projeto e produção de embalagem para o transporte de produto perigoso.			2	2
Outros serviços não relacionados SIA			2	2
Emissão de 2ª (segunda) via de Certificado de Organização de Manutenção - COM			2	2
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica			1	1
Designação (para serviço de transporte aéreo regular internacional)			1	1
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contraincêndio Existente)			1	1
Emissão de Certidão de Propriedade e Ônus Reais			1	1
Validação de Licença Estrangeira	1			1
Emissão de certificado de matrícula		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
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
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
Serviço de Protocolo	1			1
Aprovação de grande modificação mediante certificado suplementar de tipo (CST) ou registro de grandes reparos e grandes alterações de: aeronave, motor e hélice			1	1
Aprovação do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo)		1		1
Análise de pedido de extensão de tempo para reparo de itens constantes na Lista de Equipamento Mínimo - MEL			1	1
Emissão de carta de aprovação do Sistema de Inspeção de Produção Aprovado (SIPA).		1		1
Avaliação de emenda ou transferência do Certificado de Organização de Manutenção Aeronáutica - COM			1	1
Mudança de categoria de registro de aeronave		1		1
Informação de registro e de não registro			1	1
Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos - Etapa 3 - Outorga de Concessão (transporte aéreo regular) / Outorga de Autorização (transp aéreo não regular e SAE)			1	1
Inscrição ou cancelamento de direitos de uso com emissão dos certificados			1	1
Parcelamento de multas em dívida corrente.	1			1
Interdição de aeródromo	1			1
Reserva de marcas de nacionalidade e matrícula			1	1
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
Vistoria técnica de aeronave usada		1		1
Licença de Comissário de Voo- Etapa 2 - Emissão de licença		1		1
Vistoria técnica complementar de aeronave		1		1
Avaliação de pedido de isenção de cumprimento de requisito de pessoa física, jurídica e de produto aeronáutico			1	1
Licença e habilitação de balão livre e planador			1	1
Total Geral	68	340	273	681

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 qualificado, 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.



Este relatório de terceiro trimestre apresenta quadro mais fidedigno da 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 serviços e atividades específicas, 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.