

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

I SEMESTRE - 2013





DIRETORES

Claudio Passos Simão
Carlos Eduardo Magalhães da Silveira Pelegrino
Marcelo Pacheco dos Guaranys
Ricardo Sérgio Maia Bezerra

SUPERINTENDENTES

Antonia Valéria Martins Maciel
Ariosto Culau
Bruno Silva Dalcomo
Danielle Pinho Soares Alcântara Crema
Dino Ishikura
Fábio Faizi Rahemay Rabbani
Rodrigo Pimenta de Figueiredo
Tiago Sousa Pereira
Wagner William de Souza Moraes

OUVIDOR

José Carlos Ferreira

EQUIPE DA OUVIDORIA

Aginaldo Costa Conceição Filho
Eduardo Pacheco Cruz Silva
Erivelton da Silva Santos
Gabriela Gomes de Souza
Nilvanda Aparecida de Araújo
Wallisson Henrique Costa dos Santos
Walquiria Silva Maranhão Almeida

GLOSSÁRIO

ANAC: Agência Nacional de Aviação Civil

AVSEC: Aviation Security

CHT: Carteira de Habilitação Técnica

CIV: Caderneta Individual de Voo

CMB: Casa da Moeda do Brasil

GGAF: Gerência- Geral de Ação Fiscal

GTGI: Gerência Técnica de Gestão da Informação

SAF: Superintendência de Administração e Finanças

SAR: Superintendência de Aeronavegabilidade

SIA: Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

SRE: Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado

SSO: Superintendência de Segurança Operacional

STI: Superintendência de Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	5
1 - APRESENTAÇÃO	9
2 - OUVIDORIA DA ANAC	11
2.1 - REFLEXÃO SOBRE A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NAS AGÊNCIAS REGULADORAS	11
2.2 - COMPETÊNCIAS EM PRIMEIRA E SEGUNDA INSTÂNCIA DA OUVIDORIA DA ANAC	12
2.3 - QUADRO ATUAL	12
3 - DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA	17
3.1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	17
3.2 - ATENDIMENTO EM 1ª E 2ª INSTÂNCIA	18
3.3 - REGISTROS POR TIPO DE ATENDIMENTO	18
3.4 - DEMANDAS POR CANAIS DE ATENDIMENTO	19
3.5 - RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES	19
3.6 - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NOS REGISTROS	20
3.7 - DEMANDAS POR UNIDADES TÉCNICAS	22
3.8 - DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ÁREA DA SSO	23
3.9 - DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTOS DAS ÁREAS MAIS DEMANDADAS DA SSO	24
3.10 - DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DA GGAF	24
3.11 - DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DO FALC COM A ANAC	24
4 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	27
4.1 - TRATAMENTO DO PASSIVO DE DEMANDAS	27
4.2 - ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS	27
4.3 - PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR NA REUNIÃO DE GESTÃO DA ANAC	27
4.4 - REUNIÕES COM AS ÁREAS TÉCNICAS	28
4.5 - RECOMENDAÇÕES	28
4.6 - PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E CURSOS	29
4.7 - PARTICIPAÇÃO EM AUDIÊNCIAS PÚBLICAS	29
4.8 - MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	29
4.9 - PARTICIPAÇÃO NO CONSELHO CONSULTIVO DA ANAC	30
5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS	31

1 - APRESENTAÇÃO

Este Relatório cumpre com o que determina o §2º do Artigo 18, Lei 11.182, de 27 de setembro de 2005, que cria a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.

Acredita-se que a cada semestre que passa, aprimora-se o seu conteúdo, no intuito de mostrar para a sociedade os avanços alcançados na prestação de serviços pela Agência e os desafios ainda a serem enfrentados. Nesse processo, é fundamental o papel que venha a ser desempenhado pela Ouvidoria, não somente no sentido de atuar sobre as manifestações registradas pelos usuários, mas, também, nas suas atividades pró-ativas, mantendo-se antenado às notícias que circulam na mídia falada e impressa, antecipando-se a eventuais problemas que poderiam afetar as condições de trabalho da ANAC, discutindo com a sociedade na busca por soluções em conjunto.

Buscou-se, acima de tudo, fazer deste Relatório uma apresentação sucinta e de agradável leitura, por meio de um retrato fiel da Agência no que se refere à sua atuação e relação com a sociedade brasileira.

2 - OUVIDORIA DA ANAC

2.1 - REFLEXÃO SOBRE A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS NAS AGÊNCIAS REGULADORAS

As Agências Reguladoras surgiram com a finalidade de regulamentar, controlar, fiscalizar e aplicar as políticas setoriais direcionadas ao interesse público. Todavia, várias questões foram sendo trazidas ao contexto de atuação dessas Reguladoras a exemplo de crescente diversidade de questões e progressiva complexidade social, requerendo uma especialização ímpar de profissionais que nelas atuam para atender a ampliação do controle e acesso aos serviços públicos bem como melhorias da eficiência desses.

A independência administrativa das Agências Reguladoras em muito colabora para a não ingerência do Estado – Político, porém pode dificultar sobremaneira o acesso de cidadãos e classes sociais desorganizadas quanto a uma prestação de serviços adequada ou que ressonante de alguma política necessária a determinadas categorias.

Os Ouvidores das Agências Reguladoras, na sua grande maioria, gozam também de independência e autonomia, conforme dito nos marcos legais dos entes a que estão vinculados. Sua legalidade e legitimidade somente poderão ser alcançadas se suas atividades forem capazes de propor e

promover os impactos sentidos pelos cidadãos ao registrarem suas manifestações. Devem estar atentos ao fato de uma grande parcela da população ainda não ter acesso nem aos serviços prestados pelos órgãos públicos e, muito menos, à capacidade de se fazerem ouvir por quem delas seriam seus porta-vozes. Suas bases de dados relacionadas com as manifestações registradas, por mais amplas que sejam nunca cobririam todos os segmentos da população, instrumentos essenciais no processo de mudança e melhoria nos serviços prestados.

Como espelho da sociedade, onde nela rebatem todas as insatisfações dos cidadãos, deve a Ouvidoria estar próxima da estrutura gerencial máxima da Agência, para que possa fazer eco das reclamações e ser capaz de contribuir eficazmente na melhoria dos serviços prestados.

A inclusão de segmentos da sociedade hoje ausentes nos processos de consultas e audiências públicas promovidas pela Agência, além sua proximidade em face do difícil acesso aos meios de comunicação para registro de manifestações, faz da Ouvidoria uma atividade ainda não implementada na sua totalidade.

A conquista de nossa legitimidade passa, portanto, primeiro, pela abertura e acesso a todos os segmentos da sociedade, sem discriminação, aos canais disponíveis na Ouvidoria para registro de manifestações, e segundo, pelo reconhecimento por parte dos gestores máximos da importância do nosso trabalho na correção dos rumos e melhoria dos serviços prestados pela Agência Reguladora.

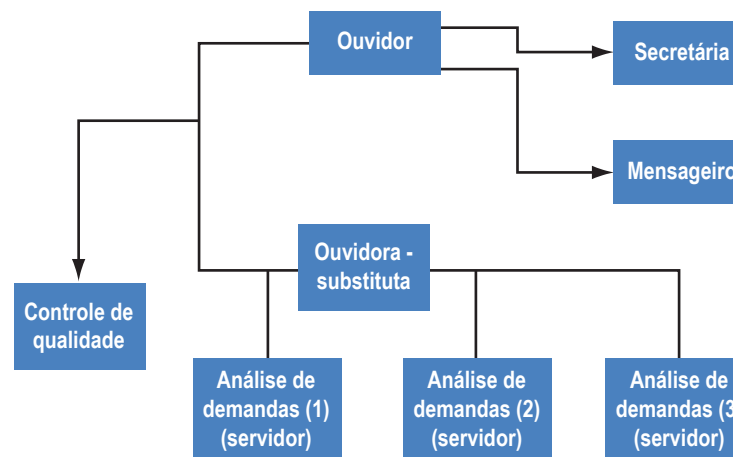
2.2 - COMPETÊNCIAS EM PRIMEIRA E SEGUNDA INSTÂNCIA DA OUVIDORIA DA ANAC

A Ouvidoria da ANAC foi instituída para a recepção de reclamações, críticas, sugestões sobre a atuação da ANAC, bem como denúncias de violações de direitos individuais ou coletivos, de atos legais, atos de improbidade administrativa praticados por agentes ou servidores públicos, ligados, direta ou indiretamente à ANAC. Apesar de ser a Ouvidoria a receptora das demandas individuais e intermediadora para a solução dos casos junto aos setores, não atua como controlador interno, não promove mudanças diretamente, mas, como instrumento de participação social, colabora positivamente na melhoria dos serviços prestados. Desse modo, entende-se, por primeira instância, todas as demandas contra a prestação de serviços da ANAC e de seus Agentes enviadas diretamente à Ouvidoria. Para tanto, articula-se, frequentemente, com todos os gestores das áreas meio e fim na busca de um diálogo produtivo e concludente sobre as manifestações enviadas.

Além do envio dos registros às áreas competentes, a Ouvidoria analisa os problemas que lhe são relatados, quantitativa e qualitativamente, apresentando-os, mensalmente, aos gestores de áreas na busca por soluções mitigadoras.

Com a instituição da Agência, foi criada outra área de relacionamento com o usuário, o atual “Fale com a ANAC”, único canal disponível para relacionamento entre a Agência e os usuários/cidadãos, para o registro de manifestações, o qual inclui, necessariamente, a solicitação de informações/esclarecimentos. A diferenciação entre atendimento e Ouvidoria justifica uma ação esclarecedora permanente junto à sociedade no sentido de se angariar o devido respeito pelas atribuições de cada uma dessas áreas.

2.3 - QUADRO ATUAL



A atual distribuição de tarefas entre os servidores encontra-se assim definida:

a) Secretária:

- Recepcionar todos os documentos da Ouvidoria, dar baixa no SIGAD e realizar controle próprio de recepção e envio a quem dará tratamento ao expediente;
- Tramitar todos os documentos da Ouvidoria;
- Secretariar as reuniões administrativas de Ouvidoria e elaborar atas e reuniões;
- Montar e controlar a agenda do Ouvidor e de seu substituto;
- Solicitar computadores, telefones ou quaisquer outras ferramentas necessárias aos servidores e colaboradores da Ouvidoria.

b) Mensageiro:

- Fotocopiar, digitalizar e distribuir, internamente, documentos de toda a Ouvidoria;
- Arquivar e organizar os documentos nas respectivas pastas;
- Levar/trazer serviços de reprografia de toda a Ouvidoria;
- Manter atualizado o estoque de material de consumo;
- Digitalizar todos os memorandos e ofícios classificados como sigilosos;
- Atualizar constantemente a planilha de memorandos e ofícios enviados, para cobrança de respostas em atraso;

- Auxílio na busca de dados do sistema de Ouvidoria para produção de relatórios.

c) Servidor responsável pelo controle de qualidade:

- Revisar as respostas às manifestações enviadas pelos técnicos, por amostragem, e apresentar exemplos críticos durante as reuniões de equipe;
- Monitorar o tratamento das demandas pelos técnicos e prazos de envio e conclusão;
- Monitorar o cumprimento de instruções e manuais pelos servidores;
- Atualizar a página da Ouvidoria no site da ANAC e apresentação de novas propostas;
- Redefinir roteiros na Central de atendimento na URA da Ouvidoria;
- Treinar periodicamente a equipe da Central de atendimento nos assuntos afetos à Ouvidoria;
- Elaborar proposta de Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria;
- Apresentar novas sistemáticas e rotinas da Ouvidoria, a partir de bons exemplos praticados em outras Ouvidorias;
- Propor revisão de rotinas atuais, a partir da indicação dos servidores, iniciativa própria ou pelo Ouvidor;
- Auxiliar o Ouvidor nas participações em consultas e audiências públicas;
- Formular proposta de divulgação do trabalho da Ouvidoria aos servidores e gestores.

d) Ouvidora substituta:

- Repassar demandas do FOCUS ao ECOAR e devida classificação neste;
- Representar a Ouvidoria externamente na ausência do Ouvidor;
- Customizar o sistema informatizado e alterações administrativas;
- Orientar a equipe no atendimento ao usuário e no tratamento das manifestações;
- Elaborar documentos oficiais da Ouvidoria;
- Elaborar Relatórios Semestrais, a partir da indicação pelo Ouvidor de formato e conteúdo;
- Elaborar Relatórios mensais e trimestrais, a partir da indicação pelo Ouvidor de formato e conteúdo;
- Realizar atendimento presencial de usuário, quando agendado pelo usuário, em regime de alternância entre os servidores;
- Elaborar Recomendações ou apontamentos, a partir da solicitação do Ouvidor.

e) Analista de demandas 1:

- Tratar demandas do sistema informatizado da Ouvidoria;
- Cadastrar/solicitar diárias e passagens da Ouvidoria;
- Realizar atendimento telefônico, quando da ausência da secretária ou do recepcionista;

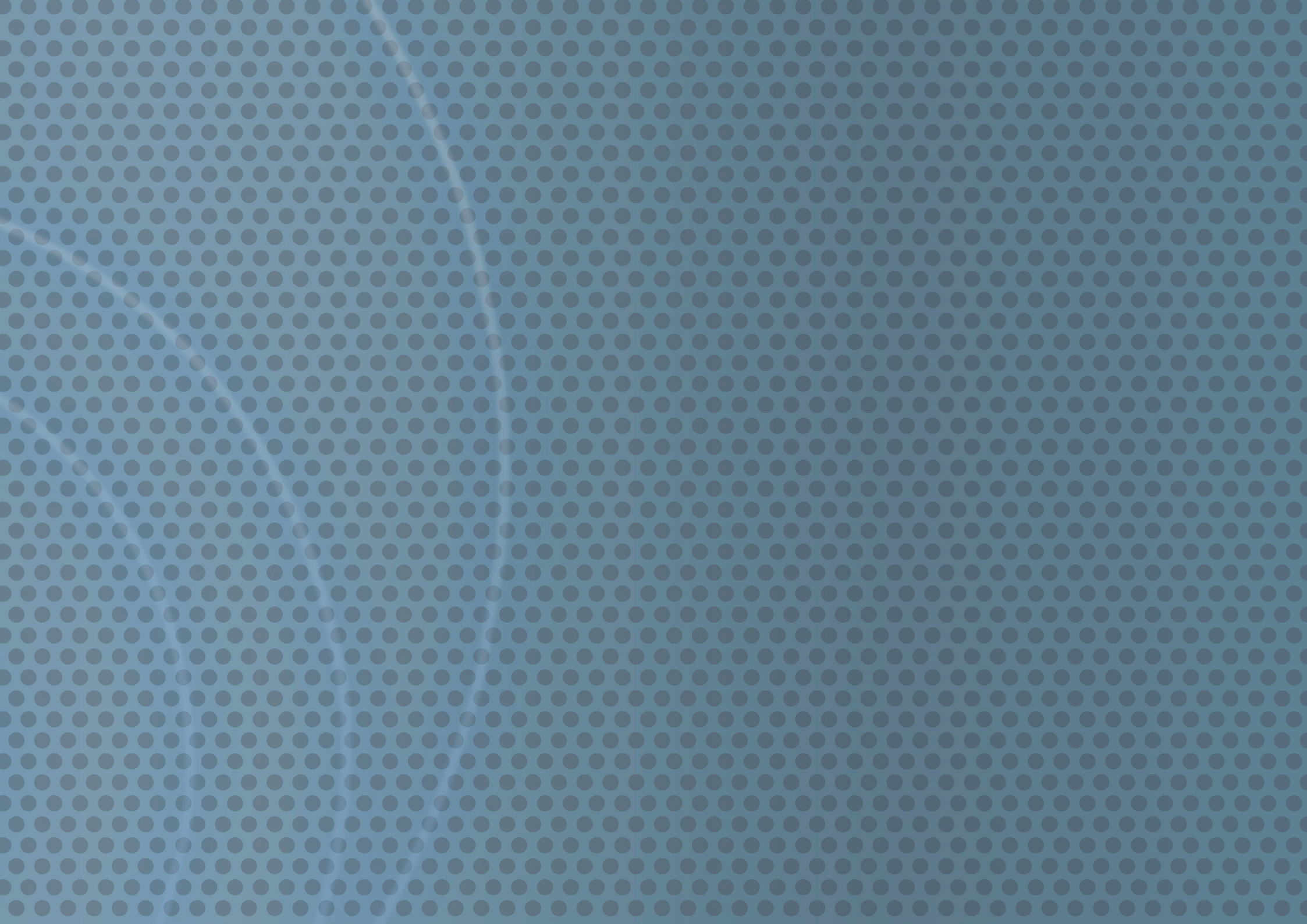
- Realizar atendimento presencial, quando agendado pelo usuário, em regime de alternância entre os servidores;
- Manter atualizado cadastro dos pontos focais de Ouvidoria;
- Elaborar Relatórios ou informações solicitadas pelas áreas bem como Solicitações de Auditoria;
- Elaborar Recomendações ou apontamentos, a partir da solicitação do Ouvidor;
- Ser membro da Ouvidoria em projetos da Agência, quando solicitado pelo Ouvidor.

f) Analista de demandas 2:

- Tratar demandas do sistema informatizado da Ouvidoria;
- Realizar atendimento presencial de usuário, quando agendado pelo usuário, em regime de alternância entre os servidores;
- Cadastrar/solicitar diárias e passagens da Ouvidoria;
- Suplente do Ouvidor substituto para classificação de demandas e confecção de correspondências oficiais;
- Elaborar Notas Técnicas para solicitação de parecer jurídico à Procuradoria, a partir da solicitação do Ouvidor ou seu substituto;
- Elaborar Recomendações ou apontamentos, a partir da solicitação pelo Ouvidor;
- Ser membro da Ouvidoria em projetos da Agência, quando solicitado pelo Ouvidor;

g) Analista de demandas 3:

- Tratar demandas do sistema informatizado da Ouvidoria;
- Atender as ligações da Ouvidoria e acompanhar as manifestações registradas pelos usuários por telefone;
- Tramitar todos os documentos da Ouvidoria, na ausência da secretária;
- Recepcionar todos os documentos da Ouvidoria, dar baixa no SIGAD e realizar controle próprio de recepção e envio a quem dará tratamento ao expediente, na ausência da secretária;
- Auxiliar os servidores na busca de dados do sistema de Ouvidoria para produção de relatórios;



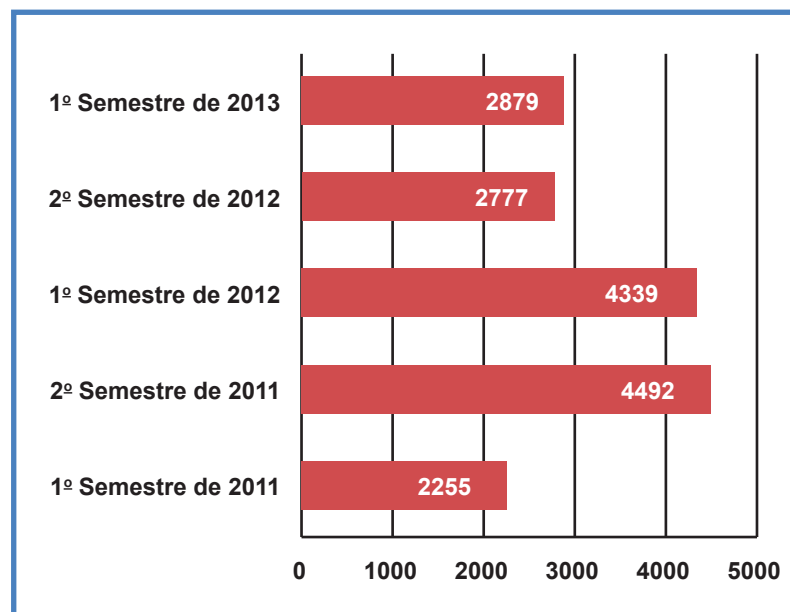
3 - DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA

Uma das atividades da Ouvidoria é recepcionar as demandas sobre a prestação de serviços pela ANAC e por seus agentes. Todas as demandas são analisadas diariamente e enviadas aos pontos focais indicados pelos gestores das áreas técnicas e administrativas.

Quando o conteúdo de uma demanda, ainda que pontual, traz um diferencial que exija a apreciação de níveis estratégicos, envia-se o mesmo documento por meios oficiais.

O processamento das manifestações, no seu agregado, transforma-se em subsídios no aprimoramento das atividades da ANAC.

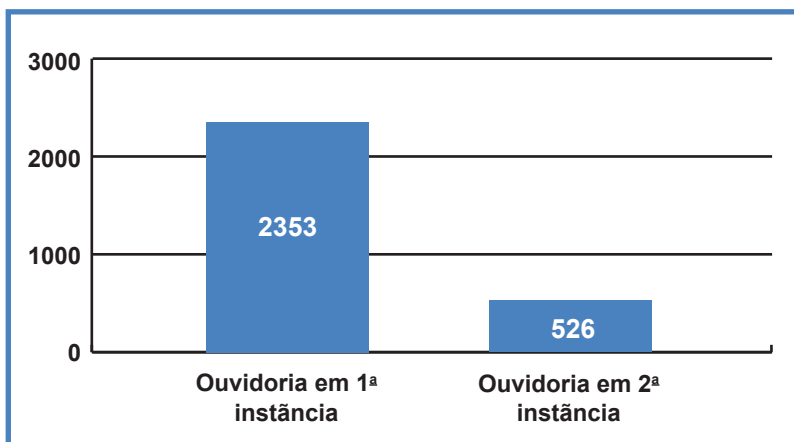
3.1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Optou-se por demonstrar somente a recepção por semestres, a partir do ano de 2011, uma vez que, nesse ano, o cenário de competências da Ouvidoria se equiparava ao atual.

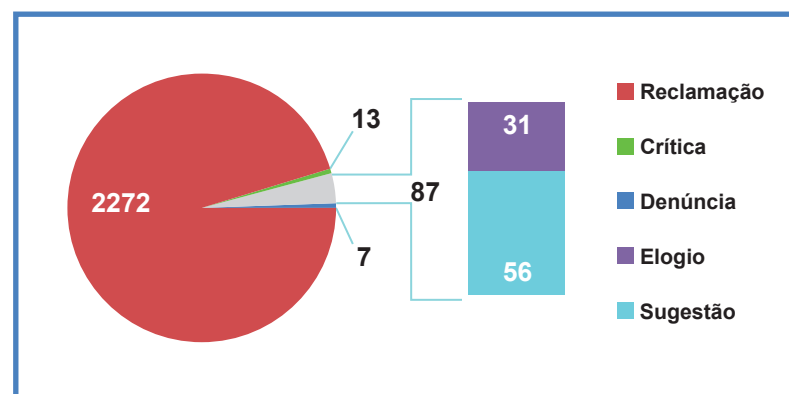
O segundo semestre de 2011 bem como o primeiro de 2012 representaram o momento de transformação na prestação de serviços pulverizados pela ANAC, como nos casos de concessão de licenças e habilitações, para uma análise centralizada. Tais medidas impactaram sobremaneira o entendimento do usuário sobre os novos processos que ocorreu de forma repentina. De outro lado, no segundo semestre de 2012 e primeiro de 2013, houve um aprimoramento dos serviços prestados e redução do passivo de análise de processos.

3.2 - ATENDIMENTO EM 1ª E 2ª INSTÂNCIA



O gráfico acima demonstra o quantitativo de demandas que a Ouvidoria recebe semestralmente sobre a prestação de serviços pela Agência e também aquelas que se referem à demora na emissão de resposta e qualidade insatisfatória na conclusão dos manifestos do "Fale com a ANAC" pelas áreas técnicas.

3.3 - REGISTROS POR TIPO DE ATENDIMENTO



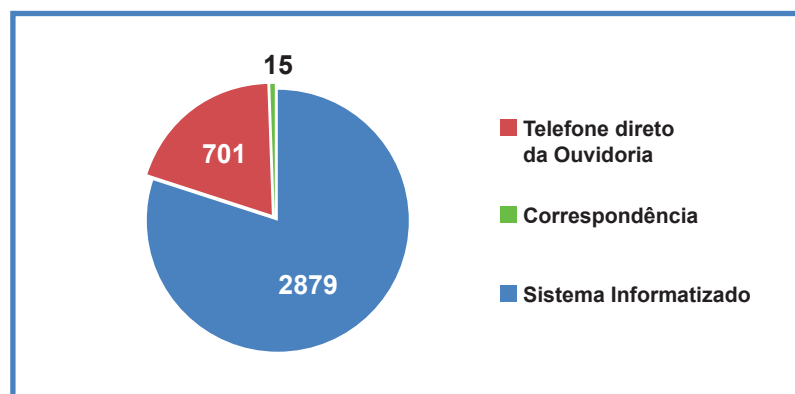
Em todos os semestres, a representatividade do volume de reclamações é superior a 90% pelo fato de a ANAC prestar serviços ao pessoal de aviação civil diretamente e ser este serviço o mais pulverizado dentro da Agência.

O número de denúncias que chega à Ouvidoria é pequeno, o que pode denotar problemas de ordem estatística, uma vez que a Corregedoria também recebe diretamente este tipo de manifesto.

As críticas se assemelham às reclamações, contudo, trazem uma situação genérica ou uma consternação com um todo da gestão.

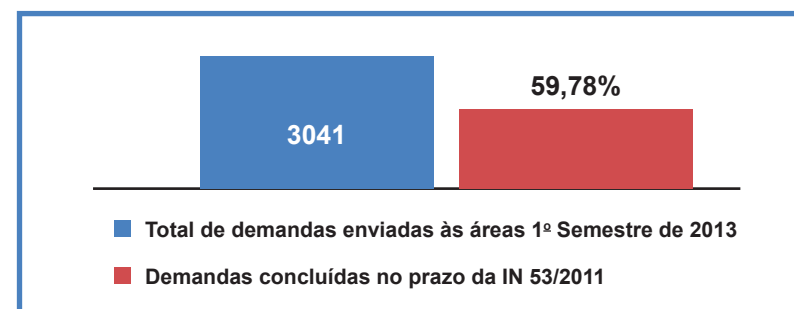
As sugestões são basicamente quanto à possibilidade de alteração das legislações vigentes e que em maior parte dos casos já passaram por processo de revisão em audiências e consultas públicas, não havendo, em curto prazo, a possibilidade de seu aproveitamento pela Agência.

3.4 - DEMANDAS POR CANAIS DE ATENDIMENTO



A instituição de um canal único para recepção de manifestações faz com que predomine o seu registro a partir do sistema informatizado instalado. São quase insignificantes as comunicações por correspondência, enquanto que os registros telefônicos refletem contatos que buscam acompanhar diretamente suas demandas ou que tenham de ser redirecionados para outras áreas internas da ANAC.

3.5 - RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

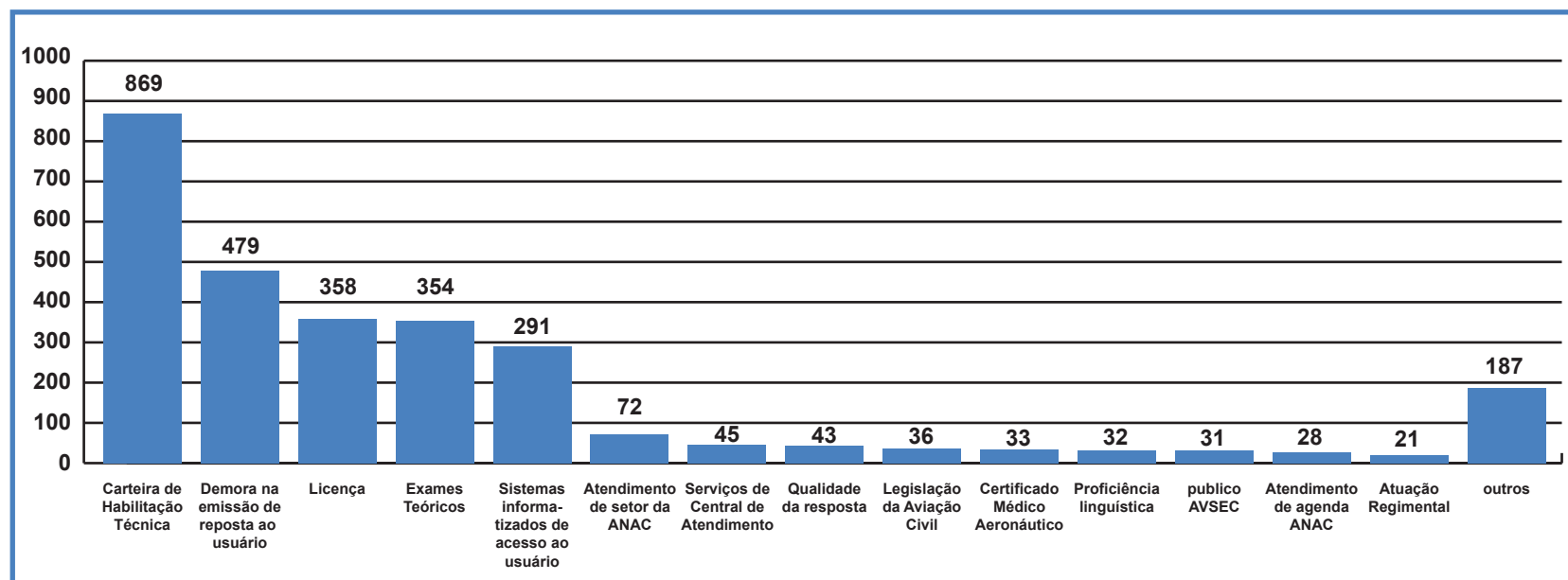


A ação interna da Ouvidoria se rege pela Instrução Normativa nº 53/2011 que regulamenta os prazos que as áreas técnicas possuem para responder a partir do envio das demandas (15 dias úteis para reclamações/sugestões e 30 dias úteis para denúncias).

O percentual de conclusão geral das demandas recepcionadas pelas áreas foi de 84,5%, nesse semestre, o que não impede de se continuar o trabalho permanente com a área técnica no sentido de se buscar a totalidade das respostas às manifestações.

No que se refere ao cumprimento do prazo regulamentar, referido índice cai para 60%. Cumpre registrar que este quantitativo reflete o alto volume de demandas registradas na área de licenças e habilitações, sendo esta área também responsável por um percentual de descumprimento significativo, enquanto que a maior parte das áreas técnicas atingem quase sempre 100% do cumprimento.

3.6 - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NOS REGISTROS



Abaixo, apresentaremos alguns comentários aos cinco assuntos mais demandados. Os demais assuntos referem-se a situações não frequentes e com assuntos distintos que não merecem destaque.

- **Carteira de habilitação técnica:** neste assunto, destacaram-se as modalidades de demora na revalidação de habilitação, inclusão de habilitação e não emissão de CHT;
- **Demora na revalidação:** apesar do alto quantitativo de reclamações sobre a não finalização destes processos, o setor adotou uma estratégia de lançamento automático

das habilitações, a partir da verificação sistêmica da validação de FAP, quantidade de horas postadas na CIV e outros critérios. Porém, com a postagem somente de uma habilitação pelos checadores, muitas vezes alguns pilotos ficaram prejudicados quando solicitavam a revalidação de mais de um equipamento. Outro entrave foram as solicitações de revalidações por horas que ficaram com atraso de mais de 8 meses de análise. O setor elaborou Nota Técnica para implantação de facilidade de análise via sistema tanto para tratamento do passivo bem como para análise dos processos posteriores. Contudo, até a

confeção deste relatório, as medidas ainda não tinham sido implementadas;

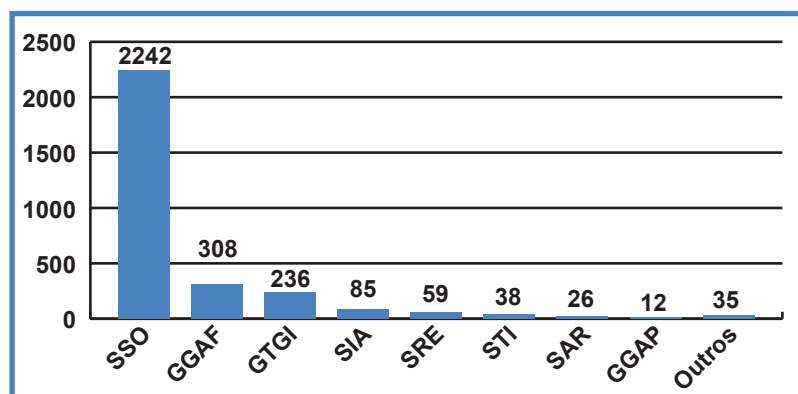
- **Inclusão de habilitação:** No início do semestre, todos os processos do setor estavam com atrasos consideráveis. Contudo, foram melhorando o tempo de análise e passaram a concluir este tipo de processo dentro de 30 dias, conforme prevê a Carta de Serviços ao Cidadão;
- **Não emissão de CHT:** o processo de emissão das CHT's pela ANAC se dá a partir da solicitação de concessão de uma licença ou inclusão inicial, e também por solicitação de 2ª via. A ANAC é responsável por dar o comando de impressão das Carteiras, confeccionadas na Casa da Moeda do Brasil (CMB). Como as informações para impressão do documento são originadas do cadastro do SACI, postadas diretamente pelo próprio aeronauta, em muitos casos o cadastro está incompleto, como, por exemplo, faltando assinatura, foto ou até mesmo incluindo fotos fora do padrão de documentação. Frente às referidas ausências, a confecção se vê prejudicada, retardando o processo até que o usuário seja informado da necessidade de revisão de seu cadastro. A Ouvidoria sugeriu que o processo de comunicação entre as partes envolvidas fosse aprimorado, com vistas a não gerar reclamação relacionada com a demora na confecção de CHT;
- **Demora na emissão de resposta ao usuário:** Este assunto abrange as reclamações de não atendimento das demandas em tempo hábil seja pela Ouvidoria ou pelo Fale com a ANAC, porém mais de 95% se refere a não conclusão pelas

áreas técnicas das demandas registradas na Central. Há que se melhorar o tempo de atendimento das demandas pelas áreas técnicas bem como do monitoramento do status pelo Fale com a ANAC a fim de evitar a demora na finalização ao usuário;

- **Licença:** Neste grupo, concentram-se principalmente os assuntos como demora na concessão de licença inicial, autorização para instrução em voo, avaliação de experiência para concessão de licença. Os processos de licença inicial estão sendo analisados com mais rapidez que os demais processos, levando, em média, de 25 a 35 dias. Os demais casos relatados referem-se aos demais grupos que estão ficando defasados;
- **Exames teóricos:** Apesar de este setor reponder as demandas com celeridade, há muitas reclamações quanto à realização de agendamento de exames e de não resposta pelo setor, além do envio dos nomes de alunos pelas Escolas e não postagem pela ANAC no site. Estes assuntos têm sido frequentes entre os períodos. Denota-se que a demanda de solicitações de exames tem sido maior do que a Agência consegue atender, principalmente pelo fato de a realização dos exames não ocorrer em várias cidades;
- **Sistemas informatizados de acesso ao usuário:** Maior parte das reclamações refere-se ao sistema SACI, especificamente no que tange a não geração de senha ao aeronauta, bloqueio de acesso e problemas com a CIV digital, situações de responsabilidade do setor de licenças e habilitações. Quando o usuário não informa que o problema

se deu por parte da ANAC, esta demanda é registrada no Fale com a ANAC, todavia, se acusar que o serviço não foi prestado, vem para a Ouvidoria. O setor ainda não conseguiu encontrar soluções para atendimento imediato destas demandas, gerando uma série de transtornos ao usuário. Foi colocado pela Gerência que em breve os desbloqueios de senha serão feitos diretamente na Central de atendimento, o que ainda não ocorreu.

3.7 - DEMANDAS POR UNIDADES TÉCNICAS



O gráfico acima demonstra a distribuição das demandas nas áreas técnicas da ANAC. As três principais áreas são SSO, GGAF e GTGI.

A SSO é responsável pela concessão de licenças e habilitações de pilotos, exames teóricos dos aeronautas, proficiência linguística, certificados médicos aeronáuticos

entre outros. Por serem estes serviços mais pulverizados, estes usuários buscam a Ouvidoria para a solução dos casos pontuais. Apesar de as áreas de exames, proficiência linguística e de fatores humanos atenderem aos prazos regulamentares de resposta, nota-se que há de haver uma solução para minimização de alguns problemas recorrentes que são simples de solução, mas que demandam um tempo desnecessário do usuário. Já os mais de 80% das demandas desta Superintendência são da área de licenças e habilitações e não conseguem ser respondidas no prazo regulamentar, deixando o demandante insatisfeito sobre a metodologia que a ANAC está utilizando para análise dos processos e dos porquês das demoras. Muitas demandas quando são respondidas por este setor já perderam o objeto. Este setor, por ser o mais demandado, é o mais acompanhado pela Ouvidoria. Nota-se que há uma melhoria dos serviços prestados, diminuição do tempo de análise dos processos, contudo ainda não houve deslocamento de outras frentes de trabalho da Agência para melhoria do processo de comunicação, principalmente dos aeronautas com a Agência seja para simples solicitações de esclarecimentos ou até mesmo para entendimento de questões técnicas inerentes aos processos postados.

A Gerência- Geral de Ação Fiscal (GGAF) é demandada pela Ouvidoria nos casos de reclamações de passageiros que ainda não foram respondidas no Fale com a ANAC. O passivo de reclamações ainda é bastante elevado, apesar do esforço recente em diminuí-lo. Outro aspecto relevante são as

constantes tentativas de esclarecimento do papel da ANAC frente à relação dos passageiros com as companhias aéreas, mesmo assim, os passageiros ainda recorrem à ANAC para terem seus direitos individuais reparados, sendo que deveriam buscar soluções junto à empresa aérea diretamente e, em caso de discordâncias, buscar o apoio juntos aos órgãos de defesa do consumidor.

A GTGI é acionada pela Ouvidoria quando chegam reclamações e elogios à Central de atendimento da ANAC, que é administrada por essa Gerência, bem como quanto às demoras na emissão de resposta ao usuário que estão pendentes por inação deste setor, como nos casos de: rejeições por parte de uma área e não envio à outra para resposta, conclusão pela área e não envio ao usuário ou não conclusão pela companhia aérea no prazo regulamentar de 10 dias e não envio à Gerência de Ação Fiscal. A Ouvidoria além de sinalizar este setor por meio das demandas para pronunciamento e solução, aborda a questão nos relatórios mensais e nas reuniões de Gestão realizadas entre Superintendentes e Diretores.

3.8 - DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ÁREA DA SSO

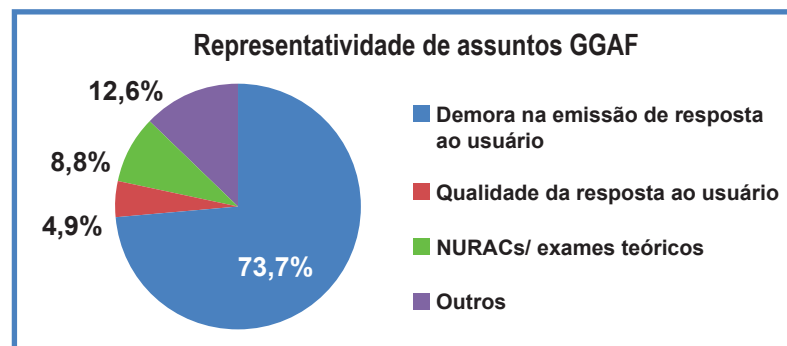
Órgão	Quantidade de Atividades Enviadas	Atividades Concluídas
Setor de habilitação	1213	954
Setor de exames	332	312
Gabinete SSO	290	184
Sistemas de habilitação	268	204
Proficiência linguística	55	51
GFHM	45	42
Escalas	16	15
Setor de Escolas	12	12
GGAG	5	2
GPNO	4	3
GGTA	2	2

O quadro acima distribui os quantitativos da SSO por áreas consultadas pela Ouvidoria ao longo do primeiro semestre de 2013.

3.9 - DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTOS DAS ÁREAS MAIS DEMANDADAS DA SSO

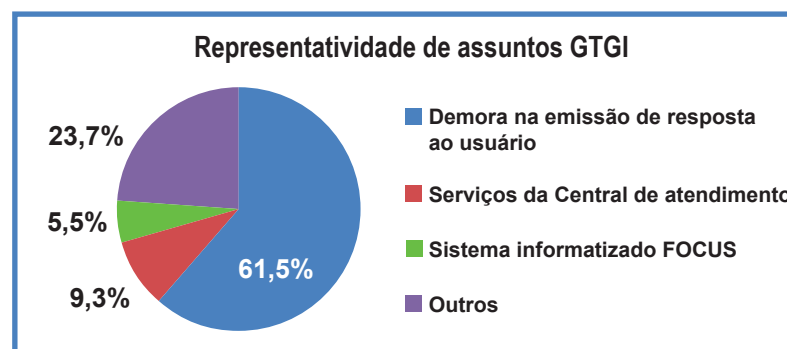
Sector de habilitação	Problemas com a emissão de CHT	305
	Demora/erro na revalidação de habilitação técnica	247
	Demora na concessão de licença	239
Sector de exames	Não postagem de nomes de alunos para realização de exames, após envio de ofício de Escolas	108
	Demora no agendamento de exames	84
Gabinete SSO	Demora na emissão de resposta ao usuário	226
	Atendimento de Agente da ANAC	10
	Atendimento de setor da ANAC	10
Sistemas de habilitação	Bloqueio de login/outros problemas no SACI	111
	Não geração de senha por e-mail, após solicitação no Fale com a ANAC	73

3.10 - DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DA GGAF



Os assuntos “Demora na emissão de resposta e Qualidade da resposta ao usuário” dessa Gerência referem-se a não resposta às reclamações contra as companhias aéreas, conforme já explicado no item 3.7, e contra as respostas já emitidas por essa Gerência, porém em discordância com a expectativa do usuário.

3.11 - DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DO FALE COM A ANAC



A Gerência Técnica de Gestão da Informação (GTGI) além de ser a responsável pela administração do “Fale com a ANAC” é também responsável pelo E-SIC (sistema de recepção de demandas da Lei de Acesso à Informação).

O assunto “demora na emissão de resposta ao usuário” atinente a esta Gerência refere-se ao não monitoramento dos status das demandas contra os entes regulados e pedidos de informações. Algumas demandas são rejeitadas pelas áreas e não redirecionadas às outras, permanecendo arquivadas temporariamente, ou são concluídas pelas unidades e não há envio tempestivo de resposta ao demandante.

Outro assunto são as reclamações contra a qualidade dos serviços da “Central de Atendimento” como: não existência de roteiros de respostas para simples consultas. Cabe ressaltar que a roteirização deve ser feita por cada área demandada que ao identificar reiterados pedidos sobre um mesmo assunto, faz scripts de orientação aos atendentes da Central e realiza atendimento com estes colaboradores.

4 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

4.1 - TRATAMENTO DO PASSIVO DE DEMANDAS

A Ouvidoria, objetivando reduzir o quantitativo de manifestos pendentes de resposta pela SSO, analisou individualmente as demandas para verificar se algumas delas já tinham perdido o objeto, ou seja, se a situação já tinha sido resolvida para que o passivo diminuísse e as áreas conseguissem responder mais rapidamente. Mais de 600 demandas foram finalizadas e realizada reunião de demonstração para que as Gerências envolvidas apresentassem proposta de solução do passivo residual.

4.2 - ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS

Neste semestre, a Ouvidoria aprimorou os relatórios periódicos destinados às áreas, passando a apresentar os seguintes dados:

- Tabela com quantitativo de manifestações por áreas centrais e por tipo de atendimento (reclamação, crítica, sugestão, elogio e denúncia);
- Tabelas pormenorizadas de cada Superintendência com detalhamento por Gerências. As tabelas trazem o quantitativo de demandas enviadas, o de demandas concluídas no prazo regulamentar, o de concluídas fora

do prazo regulamentar, as demandas pendentes e o tempo médio que cada Gerência da Superintendência está tomando para responder à Ouvidoria. Estes dados visam mostrar aos Superintendentes o desempenho de cada área sob sua supervisão;

- São elaborados também gráficos dos principais assuntos demandados com relação às três Superintendências mais reclamadas na Ouvidoria.

Há também os relatórios trimestrais que além das tabelas do mês de referência trazem a situação das áreas no trimestre.

As tabelas e gráficos são condensados num único documento que é distribuído para todas as Superintendências, Diretores, Assessores, Corregedor e Auditor.

4.3 - PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR NA REUNIÃO DE GESTÃO DA ANAC

A Ouvidoria já realizou 4 apresentações formais nas reuniões de gestão da ANAC, apontando os índices atualizados do desempenho de cada Superintendência e identificando os problemas mais frequentes das áreas mais demandadas.

Participam da reunião de Gestão todos os Diretores e Superintendentes.

As reuniões vêm surtindo efeitos animadores com relação ao desempenho das Superintendências, não somente relacionado com a atenção ao usuário após sua manifestação, mas, principalmente, no aprimoramento do compromisso com os prazos estipulados na Carta de Serviço da ANAC.

4.4 - REUNIÕES COM AS ÁREAS TÉCNICAS

A Ouvidoria continua realizando as reuniões periódicas com as áreas, a partir dos indicadores quantitativos e qualitativos dos relatórios trimestrais, ainda que tenha sido aberto espaço para que os mesmos fossem discutidos durante as reuniões de Gestão.

Quanto à Superintendência de Segurança Operacional o contato é muito mais frequente e outras reuniões extraordinárias são realizadas devido, sobretudo, ser o maior prestador de serviços dentro da Agência

4.5 - RECOMENDAÇÕES

Notou-se na Ouvidoria que muitas das reclamações dos passageiros referiam-se ao desconhecimento quanto a alterações nas datas e ou horários da viagem para a qual foi adquirido previamente o bilhete. Sabendo-se da forte presença das Agências de Viagem na comercialização de bilhetes aéreos, recomendou-se à GTGI que requisitasse, nos

processos de registro de demandas, a identificação do local de aquisição do bilhete (companhia aérea, agência de viagem, internet, outros) bem como se a aquisição teria sido feita particularmente ou por conta de algum órgão empregador. De posse dessas informações, a ANAC teria como instruir as companhias aéreas nos seus relacionamentos com as agências de viagem, no sentido de prestar todos os esclarecimentos ao passageiro antes da venda das passagens.

Nota-se que atualmente as demandas registradas contra as empresas aéreas trazem algumas informações como: protocolo do registro da manifestação junto à empresa, informações de origem/destino do voo, relato sucinto da situação enfrentada etc. Todavia, tais informações não permitem que a Agência possua uma base de dados adequada quanto à forma de aquisição do bilhete aéreo para orientação do comprador e dos vendedores ou terceiros na relação de venda do bilhete e informações quanto aos direitos e deveres dos passageiros e responsabilidades dos vendedores.

A Agência precisa evoluir para encontros e discussões periódicas com os regulados, a partir de uma base de informações rica e categorizada que permita conscientização de deveres, estabelecimentos de políticas e boas práticas que transcendam o constante das regulações junto aos regulados e ainda possuir subsídios para instrução/educação dos usuários do transporte aéreo em todas as formas de aquisição do bilhete aéreo.

Pretende-se que a Agência não somente regule e edite normas que alcancem somente ao regulado, mas que atue diretamente em contato com a sociedade, antes e durante a edição dos atos normativos.

Sabe-se que tais mudanças já foram solicitadas sem que se tenha confirmado sua implementação até o fechamento deste Relatório.

4.6 - PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E CURSOS

São os seguintes os eventos aos quais contaram com a participação de servidores lotados na Ouvidoria no primeiro semestre do ano em curso:

- “Airport Services – Passenger Handling” curso de 5 dias, ditado pela IATA Training & Development Institute, em Genebra, Suíça, de 4 a 8 de fevereiro de 2013;
- Curso de Capacitação em Direito do Consumidor, de 01/03/2013 a 19/04/2013, oriundo de parceria da Escola Nacional de Defesa do Consumidor com a ANAC;
- Participação do Seminário “A Era do Diálogo”, em São Paulo, no dia 4 de abril;
- Curso de ambientação para os novos servidores da ANAC, de 17/06/2013 a 21/06/2013, realizado pela ANAC em Brasília;
- Curso de SIGAD, de 22/07/2013 a 24/07/2013, realizado pela ANAC em Brasília;
- Participação na 3ª Reunião Técnica entre Ouvidorias e Unidades de Relacionamento com os usuários das Agências

Reguladoras Federais, 28/05/2013, realizada na ANTT com parceria da AGU;

- Participação no 1º Encontro de Ouvidorias das Cidades-Sede da Copa do Mundo FIFA Brasil 2014, em Salvador, 28/05/2013.

4.7 - PARTICIPAÇÃO EM AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

- Ouvidor - Presidente da Audiência Pública nº 02/2013, para discussão da proposta de edição de Resolução que regulamenta o procedimento de alocação de horários de chegadas e partidas em aeroportos coordenados – slots – e dispõe sobre os aeroportos de interesse;
- Ouvidor - Presidente da AUDIÊNCIA PÚBLICA nº 03/2013, para discussão da edição de Resolução que dispõe sobre as condições gerais de transporte aplicáveis ao transporte aéreo doméstico e internacional de bagagem;
- Ouvidor - Presidente da Audiência Pública nº 05/2013, para discussão referente à concessão para ampliação, manutenção e exploração dos Aeroportos Internacionais Antônio Carlos Jobim – Galeão (RJ) e Tancredo Neves – Confins (MG).

4.8 - MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Na condição de responsável pela implementação da Lei de Acesso na ANAC, o Ouvidor acompanhou, semanalmente, a relação de solicitação de informações, os prazos para resposta e as respostas enviadas pelas áreas técnicas para conclusão nos prazos estabelecidos pela Lei.

4.9 - PARTICIPAÇÃO NO CONSELHO CONSULTIVO DA ANAC

O Conselho Consultivo da Agência reúne-se a cada três meses, contando com a representação de todos os segmentos da indústria da aviação civil no Brasil. Na reunião do dia 10 de abril, o Ouvidor fez uma breve apresentação sobre a atuação da Ouvidoria, mencionou o Relatório de 2012 e distribuiu uma cópia a todos os representantes presentes.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da leitura deste Relatório constata-se o esforço despendido pela Ouvidoria, ao longo do primeiro semestre de 2013, no avanço da conquista de sua legitimidade interna e externa, propiciado, primeiro, pelo reconhecimento da alta gerência da ANAC na sua importância relativa no aprimoramento dos serviços prestados pela Agência, pela dedicação e compromisso dos servidores, nela lotados e, por fim, da maturidade no reconhecimento a importância com que deve ser tratada toda e qualquer manifestação advinda da sociedade e, principalmente, do seu segmento beneficiador dos serviços prestados pela Agência e seus entes regulados.

A conquista alcançada, evidentemente, requer por parte da ouvidoria um maior entrosamento com a sociedade, buscando outros meios de ampliar a participação social, e, internamente, na conscientização sobre o seu papel e os benefícios que ela poderá proporcionar nas atividades corriqueiras de cada uma das áreas técnicas.

Assim atuando, poderemos alcançar nossa meta de justificar o marco legal que garante e sustenta nossa missão.



Setor Comercial Sul • Quadra 09 • Lote C • Ed. Parque Cidade Corporate - Torre A • 6º Andar
CEP 70308-200 • Brasília/DF - Brasil
Tel.: (61) 3314-4154 / (61) 3314-4157

anac.gov.br