

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



DIRETORES

Cláudio Passos Simão¹
Hélio Paes de Barros Júnior²
Marcelo Pacheco dos Guaranys³
José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz
Juliano Alcântara Noman⁴
Ricardo Fenelon das Neves Junior
Ricardo Sérgio Maia Bezerra⁵

SUPERINTENDENTES

Antonia Valéria Martins Maciel
Bruno Silva Dalcolmo
Clarissa Costa de Barros
Dino Ishikura
Fábio Faizi Rahnemay Rabbani
Lélio Trida Sene
Ricardo Bisinotto Catanant
Tiago Sousa Pereira
Wagner William de Souza Moraes

OUVIDOR SUBSTITUTO

Erivelton da Silva Santos

EQUIPE DA OUVIDORIA

Aginaldo Costa Conceição Filho
Aureliano Vogado Rodrigues Junior
Eduardo Pacheco Cruz Silva
Gabriela Gomes de Souza
Márcia da Silva Lima
Nilvanda Aparecida de Araújo⁶
Walquiria Silva Maranhão Almeida

¹ Diretor da Agência até 19 de março de 2016.

² Diretor da Agência a partir de 12 de abril de 2016.

³ Diretor da Agência até 19 de março de 2016.

⁴ Diretor da Agência a partir de 12 de abril de 2016.

⁵ Diretor da Agência a partir de 12 de abril de 2016.

⁶ Foi designada como Substituta Eventual do Cargo em Comissão de Ouvidor nos períodos de 26 de abril a 24 de junho de 2016 (Portaria ANAC nº 1.053, publicada no DOU nº 83, de 3 de maio de 2016, Seção 2, página 4) em virtude da inexistência de titular e afastamento do substituto previamente designado.

SUMÁRIO

Glossário	6
1 Apresentação	7
2 Recepção e tratamento das manifestações pela Ouvidoria e áreas técnicas consultoras	8
2.1 Demandas recebidas na Ouvidoria entre os primeiros semestres de 2014 e 2016	8
2.2 Assuntos mais recorrentes entre os semestres de 2014 a 2016	9
2.3 Tempo de resposta da Ouvidoria às manifestações recepcionadas entre os primeiros semestres de 2014 e 2016	13
2.4 Tempo de resposta das áreas técnicas da agência às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria entre os primeiros semestres de 2014 e 2016	14
3 Considerações Finais	18

GLOSSÁRIO

ANAC: Agência Nacional de Aviação Civil

ASCOM: Assessoria de Comunicação Social

ASIPAER: Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos

ASTEC: Assessoria Técnica

CHT: Carteira de Habilitação Técnica

GGAF: Gerência-Geral de Ação Fiscal

GTGI: Gerência Técnica de Gestão da Informação

J Recursal: Junta Recursal

NURAC: Núcleo Regional de Aviação Civil

PROCON: Programa de Proteção e Defesa do Consumidor

RPA: Aeronave Remotamente Pilotada

SACI: Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil

SAF: Superintendência de Administração e Finanças

SAS: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos

SAR: Superintendência de Aeronavegabilidade

SGP: Superintendência de Gestão de Pessoas

SIA: Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

SPO: Superintendência de Padrões Operacionais

SRA: Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos

STI: Superintendência de Tecnologia da Informação

VANT: Veículo Aéreo Não-Tripulado

1 APRESENTAÇÃO

Neste Relatório referente ao I Semestre de 2016, a Ouvidoria focalizou sua prestação de contas nas demandas recepcionadas, uma vez que houve um período de interinidade na Ouvidoria. Neste sentido, decidiu-se por apresentar este relatório de forma mais concisa, com comentários breves, porém, relevantes para a compreensão dos principais resultados pelos leitores.

Os resultados alcançados neste semestre foram comparados com os dos anos de 2014 e 2015, evidenciado a evolução ocorrida neste período.

Os dados apresentados mostram uma melhoria da performance das diversas áreas e, conseqüentemente, da Ouvidoria, destacando por parte dos técnicos das áreas uma maior sensibilização para responderem aos usuários em um tempo cada vez menor. Há que se ressaltar, e isto poderá ser visualizado nas estatísticas sobre os assuntos mais reclamados, que alguns problemas se mantiveram. Estas questões requerem monitoramento contínuo pela Ouvidoria para busca de soluções junto aos gestores.

Por fim, entende-se que o diálogo com as áreas e os usuários tem contribuído para uma maior confiança na Ouvidoria da Agência.

2 RECEPÇÃO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PELA OUVIDORIA E ÁREAS TÉCNICAS CONSULTORAS

Neste relatório, a Ouvidoria resolveu fazer um comparativo com os semestres dos anos de 2014 e 2015, detalhando, em alguns casos, o primeiro semestre de 2016.

Nos tópicos abaixo, serão apresentados o

quantitativo de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria ao longo do período analisado, os assuntos mais frequentes, bem como o tratamento dado pela Ouvidoria e pelas áreas técnicas da agência em relação ao prazo.

2.1 DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA ENTRE OS PRIMEIROS SEMESTRES DE 2014 E 2016

Ao longo dos semestres analisados, o quantitativo de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria sofreu pequena variação, seja para menor, seja para maior. Em relação aos dois últimos semestres, houve uma redução de, aproximadamente, 5% de registros.

O quantitativo de reclamações registradas por semestre variou na mesma proporção das manifestações, representando, aproximadamente, 96% do total de registros em cada semestre.

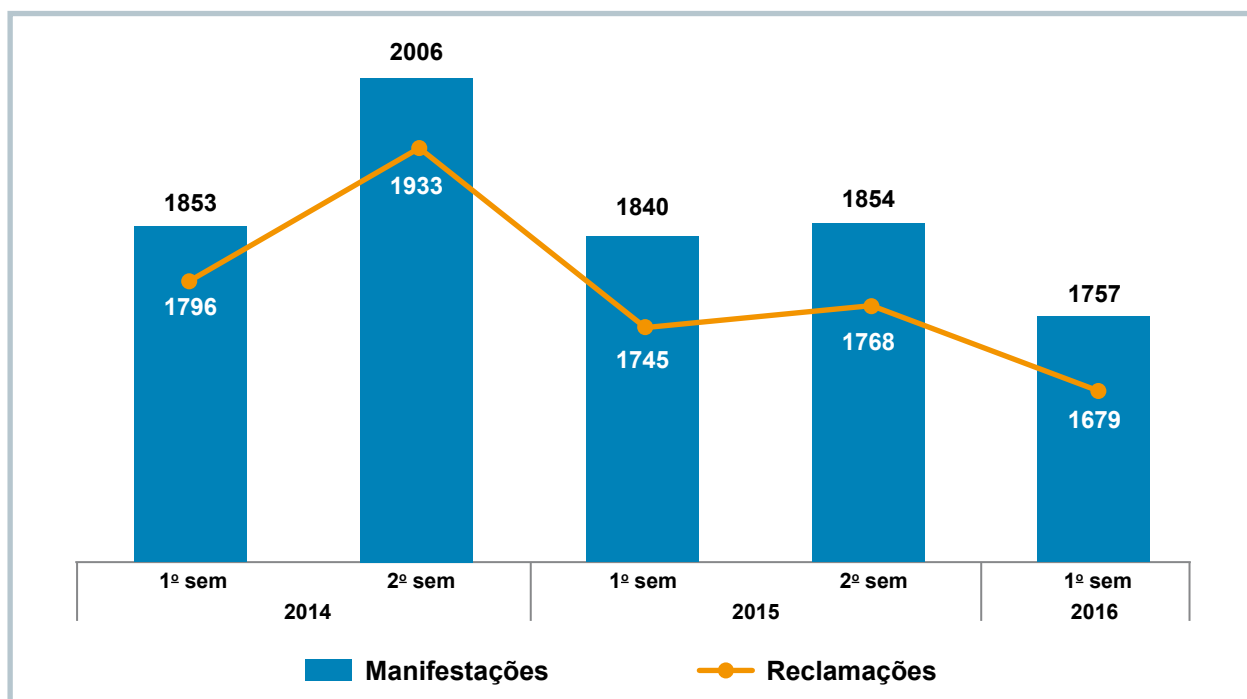


Gráfico 1: Quantitativo de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria entre os primeiros semestres de 2014 e 2016.

2.2 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES ENTRE OS SEMESTRES DE 2014 A 2016

Tabela 1: Assuntos mais recorrentes entre os semestres de 2014 a 2016

Assuntos mais demandados	2014		2015		2016
	1º	2º	1º	2º	1º
Atendimento de setor da ANAC	23	49	77	39	29
atendimento telefônico	2	2	1	8	7
procedimentos adotados	1	8	3	4	7
outros	20	39	73	27	15
Atuação Regimental	11	23	17	19	20
Carteira de Habilitação Técnica	541	510	515	591	667
atualização de dados cadastrais	42	42	50	70	60
emissão de CHT	361	270	250	337	491
indeferimento de processo	48	75	54	43	23
revalidação de habilitação	53	62	110	71	36
solicitação de 2ª via de CHT	7	4	1	16	16
validação de habilitação técnica	15	37	28	4	1
outros	15	20	22	50	40
Certificação e autorização de escolas, aeroclubes e centros de instrução	25	59	38	58	36
procedimentos adotados pela ANAC	25	59	38	58	36
Certificado Médico Aeronáutico	47	57	86	92	105
demora na divulgação de resultado	23	30	41	45	49
erro na postagem de dados dos usuários	10	9	16	12	12
outros	14	18	29	35	44
Checagem/Rechecagem	73	62	57	49	53
Demora na emissão de resposta ao usuário	279	253	129	104	87
gerência de Relacionamento com usuários	260	214	119	85	69
ouvidoria	16	39	6	9	5
outros	3		4	10	13
Exames Teóricos	382	384	264	230	141
agendamento de exame teórico	45	89	55	62	58
aplicação de exames	6	7	3	4	9
demora na divulgação de resultados	19	30	18	17	23
falha no envio de dados entre escola e ANAC	232	179	146	91	16
recurso de prova	27	13	4	13	8
outros	53	66	38	43	27
Legislação da Aviação Civil	47	74	69	58	59
Licença	69	129	142	57	46
concessão de licença	25	65	100	29	19
indeferimento de processo	16	21	19	6	2
validação de licença estrangeira	12	20	5	7	17
outros	16	23	18	15	8
Proficiência linguística	30	33	42	45	18
demora na autorização dos testes	4	7	3	1	2
divulgação de resultados	16	9	32	31	8
outros	10	17	7	13	8

Qualidade da resposta dada ao usuário	43	58	47	61	51
gerência de Relacionamento com usuários	40	42	41	43	49
ouvidoria		11	5	16	2
outros	3	5	1	2	
Sistemas informatizados de acesso ao usuário	79	87	127	217	185
erro na geração de código ANAC	5	2	3	3	
erros diversos	3	6		42	8
FOCUS	22	6	2	3	2
GRU		1		2	3
mensagem de registro não encontrado	4	3	16	3	3
problemas no upload de documentos	5	2	1	7	10
SACI	35	57	78	130	139
SINTAC	1	2	9	9	5
outros	4	8	18	18	15

Para melhor compreensão dos assuntos apresentados, faz-se necessário conhecer que o processo de tipificação utilizado busca uma categorização dos assuntos, a partir do relato do usuário/cidadão e também de algumas nomenclaturas utilizadas pelas áreas. A padronização dos assuntos propicia à Ouvidoria uma melhor compreensão das situações apresentadas pelos manifestantes a fim de que possa requerer internamente melhorias no processo de gestão.

Assim, o relatório apresenta o Assunto como tema principal, seguido de suas modalidades que se subdividem, objetivando aproximar a informação relatada ao teor real da demanda do cidadão.

A tabela acima traz os assuntos mais demandados, nos cinco últimos semestres, em ordem alfabética. Para melhor compreensão, será feito um breve relato de todos os assuntos, porém de somente algumas modalidades.

No assunto **“atendimento de setor da ANAC”**, nota-se uma variação entre os semestres para mais ou para menos sem uma justificativa específica. Dentre os assuntos, há maior incidência de reclamações sobre o atendimento recebido nos NURACs, sendo que a maior parte das vezes se trata de uma expectativa do passageiro no sentido de que a ANAC deveria resolver seu caso pontual com a empresa

aérea ou da não disponibilização de telefones diretos dos setores na Central de atendimento e/ou no site da ANAC. A uniformização do atendimento telefônico na ANAC deverá ser amplamente discutida com as áreas técnicas e com a ASCOM.

O assunto **“atuação regimental”** traz reclamações e sugestões sobre o que os cidadãos entendem ser competência da ANAC e que não necessariamente traduzem um requerimento de nova ou alteração de regulação. A maior parte destes manifestos são respondidos com esclarecimentos das áreas técnicas sobre os pontos específicos questionados.

O assunto **“carteira de habilitação técnica”** está subdividido em várias modalidades dentre as quais alguns serão comentados:

a) Atualização de dados cadastrais: esta modalidade retrata basicamente situações trazidas por aeronautas sobre processos já concluídos, porém sem atualização das datas de validades de suas habilitações. Observa-se que, em alguns casos, o problema está no sistema que não efetua a atualização, mas também há problema por parte do usuário que algumas vezes abre o processo de forma incorreta. Muitas situações somente são sanadas após contato do usuário com a Ouvidoria,

porém o setor também possui um e-mail para atendimento de situações como estas. Nota-se também que, pelo quantitativo de registros, a variação do problema ao longo dos semestres tem sido mínima. Contudo, há necessidade de uma atuação direta do setor, principalmente, no que tange à comunicação direta para dúvidas dos aeronautas quanto à entrada dos processos;

b) Emissão de CHT: esta modalidade representa hoje mais de 70% do assunto, sendo que há várias causas para o problema, tais como: o usuário não é cientificado da recusa de emissão da CHT pela Casa da Moeda; o usuário não sabe o padrão de cadastro no SACI que deve possuir para ter a CHT emitida; falha no processo de comunicação com a área de habilitação, após retificação do cadastro no SACI; falha do sistema no comando de impressão da CHT. Todas estas questões serão levantadas em relatórios mensais da Ouvidoria para que a área técnica possa sinalizar a possibilidade de melhorias dos processos, porém é sabido que muitos pontos já serão abarcados por projetos prioritários da Agência que estão em andamento;

c) Indeferimento de processo: muitos usuários buscavam a Ouvidoria para interpor recursos diretamente, mas a área possui e-mail próprio para isto. Desse modo, o usuário somente deve procurar a Ouvidoria caso a área técnica não tenha respondido no tempo ou satisfatoriamente o recurso apresentado. O decréscimo de demandas no semestre se deve a este redirecionamento pela própria área;

d) Revalidação de habilitação: esta modalidade abrange demora na análise dos processos, bem como erro na revalidação das habilitações. Observa-se, pelo quantitativo de registros, que a análise dos processos não está sendo um grande entrave para o setor atualmente;

e) Validação de habilitação técnica: esta modalidade abrange demora na análise dos processos, bem como erro na inclusão das habilitações dos aeronautas. A redução do quantitativo de reclamações é um indicativo de que a área de certificação de pessoal está analisando os processos em menor tempo e com melhor qualidade;

f) O assunto “certificação e autorização de escolas, aeroclubes e centros de instrução” traz reclamações de regulados sobre requerimentos apresentados à ANAC, como certificação das entidades de ensino e de seus docentes. Os manifestantes apontam que, desde a entrada no processo, não há clareza sobre o que a ANAC solicita e que, depois do envio da documentação, a Agência demora para avaliar e finalizar o processo de análise. Tal situação é conhecida pela área técnica, mas continua de certa forma frequente na Ouvidoria.

O assunto “**certificado médico aeronáutico**” tem apresentado basicamente os seguintes problemas: demora na divulgação de resultado para obtenção de CMA; erro na postagem de dados dos usuários; e demora na divulgação de resultado de recurso para obtenção de CMA. A ANAC é indiretamente ligada aos fatos apresentados porque credenciou entidades e autorizou outros entes para prestarem tais serviços em nome dela. Nota-se que, apesar de o quantitativo de erros na postagem de dados dos usuários por credenciados ter sido quase constante, nos últimos três semestres, que o percentual é baixo. Contudo, a Ouvidoria pretende incluir em relatórios mensais apontamentos às áreas técnicas com sugestões de melhoria.

O assunto “**checagem e rechechagem**” teve pouca variação nos semestres analisados. Contudo, a Ouvidoria identificou um grande esforço da área para atender aos pleitos dos

usuários. De qualquer forma, é importante salientar que o processo em si deve ser amplamente modernizado e se tornar transparente ao aeronauta.

O assunto “**demora na emissão de resposta ao usuário**” teve uma significativa redução no quantitativo de reclamações. Também é possível comprovar, pelos demais gráficos apresentados no relatório, que a cada dia as áreas se conscientizam da importância em fornecer resposta ao usuário de forma célere;

O assunto “**exames teóricos**” está subdividido em várias modalidades dentre as quais somente serão comentados alguns, conforme a seguir:

a) Agendamento de exame teórico: a maior parte dos relatos se refere à tentativa ou demora de marcação de exame teórico por parte do setor de exames, a qual se adiciona outra queixa no que se refere ao não atendimento das sugestões de datas indicadas pelos alunos. Observa-se que o atual meio de solicitação de marcação de exame, por e-mail, não é adequado, visto que não gera um número de protocolo de solicitação sequenciado, não é gerenciável e ainda impossibilita o acompanhamento da solicitação. Quanto ao atendimento das sugestões de datas de agendamento das provas por parte dos alunos, nota-se que não tem sido possível o atendimento. Observa-se também que a solicitação de marcação descentralizada não permite um atendimento de forma padronizada pelas unidades da ANAC. Esta situação também inviabiliza o monitoramento dos gestores sobre o tempo de atendimento das solicitações;

b) Demora na divulgação de resultado: o processo de divulgação dos que a Agência dispõe para divulgação dos resultados de provas. Os alunos reclamam que não possuem acesso às notas por disciplina, mas somente ao resultado final. Por não terem acesso às notas, entram em contato com a Ouvidoria.

c) Demora na divulgação de recurso: também não há informação ao aluno sobre o prazo que a ANAC dispõe para analisar um recurso.

Em todos os três tópicos observados, a Ouvidoria pretende sinalizar à área técnica com apontamentos e sugestões de melhoria para discussão.

No 1º semestre de 2016, o assunto “**legislação de aviação civil**” apresentou, aproximadamente, 76% de reclamações e 24% de sugestões. Dentre os assuntos mais reclamados, em 1º lugar, ficou **norma sobre peso de bagagem**, em 2º, **Resolução ANAC nº 138/2010** e, em 3º, **alteração da malha aérea**. Já os assuntos que mais receberam sugestões foram **norma sobre peso de bagagem** e **norma sobre RPA ou VANT**. A maior parte das reclamações e sugestões de usuários se referiram às normas que estavam passando por processo de revisão ou criação. Neste sentido, o direcionamento dado ao usuário foi para o *link* de consulta/audiência pública para que ele pudesse tecer contribuições à minuta de proposta da norma. A ANAC, nos últimos anos, além de estabelecer a Agenda Regulatória, dando oportunidade a entidades e à sociedade em saberem antecipadamente sobre quais normas passarão por processo de revisão, está fazendo um trabalho de interação via área finalística diretamente com as associações para colheita de subsídios especializados, antes do lançamento de minuta ao processo de audiência/consulta pública.

O assunto “**licença**” traz desmembramentos como demora na análise dos processos de licença inicial, indeferimento de processos desta tipificação e outras categorias, como: validação de licença estrangeira, emissão de *Affidavit* e de *License Authentication Form*. Como se pode observar pela tabela acima, a cada semestre, o quantitativo de reclamações sobre esse assunto tem diminuído.

O assunto “**proficiência linguística**” tem duas principais modalidades de reclamações: demora na autorização dos testes e demora na divulgação dos resultados. Nota-se, pelas reclamações, que, apesar de baixo quantitativo, o sistema informatizado é falho na atualização dos dados cadastrais e que ainda ocorre vários erros. As reclamações remanescentes em relação à demora na autorização de testes são de usuários que preferem buscar a ANAC para a realização do teste de proficiência. Contudo, a Agência somente vem aplicando testes em função de treinamento de novos examinadores e/ou cursos de atualização. Todos os demais testes estão sendo feitos em entidades credenciadas. Este tema já foi objeto de muitas reclamações, porém é praticamente inviável que a Agência possa prestar diretamente tantos serviços.

O assunto “**qualidade da resposta dada ao usuário**” traz, em sua maior parte, a insatisfação do usuário com a posição da ANAC frente à demanda de passageiro. Cabe esclarecer rapidamente o fluxo interno das demandas de passageiro no âmbito da Agência. O passageiro reclama - Agência explica de imediato sua função de fiscalização/normatização sobre a demanda e esclarece o papel dos PROCONS e Justiça em caso de dano/reparação indivi-

dual – aciona a empresa aérea a se manifestar sobre o caso – verifica se há indício ou não de conduta a ser fiscalizada – direciona os manifestos para fiscalização dos serviços aéreos (alguns casos de forma imediata com a sinalização dada pelo usuário, outras por tabulação de casos recorrentes) e responde a demanda do passageiro com indicação das medidas que são adotadas pela Agência nestes sentidos. É a insatisfação com este tipo de fluxo que leva o usuário a buscar maior parte das vezes a Ouvidoria sobre este assunto. O passageiro aguarda que a ANAC o auxilie em sua relação contratual com a empresa aérea ou que atue sancionando a partir dos casos individuais.

O assunto “**sistemas informatizados de acesso ao usuário**”, na maior parte dos casos, relata problemas sobre o sistema SACI. Este é um dos assuntos que se pretende buscar uma definição com a área finalística e com a Gerência que administra o Fale com a ANAC, pois há vários tipos de entrada de reclamações deste assunto. A área de tecnologia da informação também está passando por processo de reformulação e há vários sistemas dependendo de manutenção e atendimento de chamados antigos com solicitações de melhorias e verificação de erros.

2.3 TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA ÀS MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS ENTRE OS PRIMEIROS SEMESTRES DE 2014 E 2016

O gráfico 2 apresenta duas informações importantes em relação à apuração dos resultados obtidos pela Ouvidoria nos semestres avaliados: a primeira se refere ao percentual de manifestações que foram concluídas pela Ouvidoria em faixas de tempo (até 5, entre 6 e 10, entre 11 e 15 e acima de 15 dias úteis); a segunda é o tempo médio, em dias úteis, que a Ouvidoria levou para concluir as manifestações recebidas. Algo que necessita ficar bem claro na análise é

que o tempo médio de resposta apurado neste semestre sofrerá um leve ajuste para cima ao longo do tempo, haja vista que algumas manifestações ainda estavam pendentes de resposta quando da apuração dos dados para a elaboração do relatório. Contudo, em relação à faixa de tempo, não haverá variação, pois, as manifestações que ainda estão pendentes foram consideradas na faixa “acima de 15 dias úteis”.

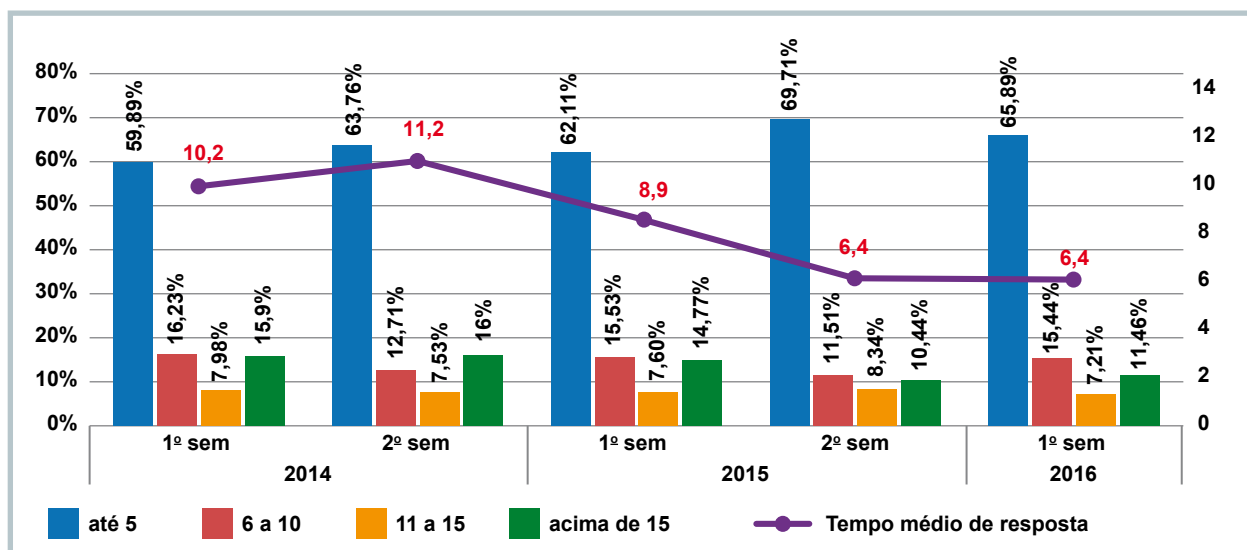


Gráfico 2: Em dias úteis, percentual de manifestações concluídas por “faixa de tempo” e “tempo médio” de resposta da Ouvidoria entre os primeiros semestres de 2014 e 2016.

Os dados demonstram que, até o segundo semestre de 2015, houve uma contínua melhoria no percentual de manifestações concluídas por faixa de tempo. Contudo, no último semestre, houve uma pequena melhoria apenas quando considerado o acumulado até dez dias úteis (aumento de 0,1 ponto), já que, na faixa “até 5”, houve uma redução de 3,82 pontos percentuais e, na faixa “acima de 15”, um aumento de 1,02.

Em relação ao tempo médio de resposta, também houve uma melhoria ao longo do período avaliado, com um pequeno pico para

cima entre os semestres de 2014.

A variação do percentual de conclusões por faixa de tempo e do tempo médio de resposta da Ouvidoria depende fundamentalmente do desempenho das áreas técnicas da Agência na análise e emissão de resposta às manifestações. A complexidade da demanda é outro fator importante que impacta na variação das duas medidas avaliadas, uma vez que uma demanda mais complexa pode demandar mais tempo de análise ou necessidade de consulta a mais de uma área técnica.

2.4 TEMPO DE RESPOSTA DAS ÁREAS TÉCNICAS DA AGÊNCIA ÀS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA ENTRE OS PRIMEIROS SEMESTRES DE 2014 E 2016

Antes de adentrar aos resultados obtidos nos semestres, é importante ressaltar que, atualmente, o tempo regulamentar para que as áreas técnicas respondam à Ouvidoria é de 15 (quinze) dias úteis para reclamações e sugestões e 30 (trinta) dias úteis para denúncias, conforme disposto na Instrução Normativa ANAC nº 53, de 28 de janeiro de 2011.

O gráfico 3 apresenta, de forma geral ao longo do período avaliado, como foi o desempenho das áreas técnicas em relação ao atingimento do prazo regulamentar. Já o gráfico 4, também de forma geral e no mesmo período, apresenta os resultados semelhantemente ao demonstrado no gráfico 2, da Ouvidoria.

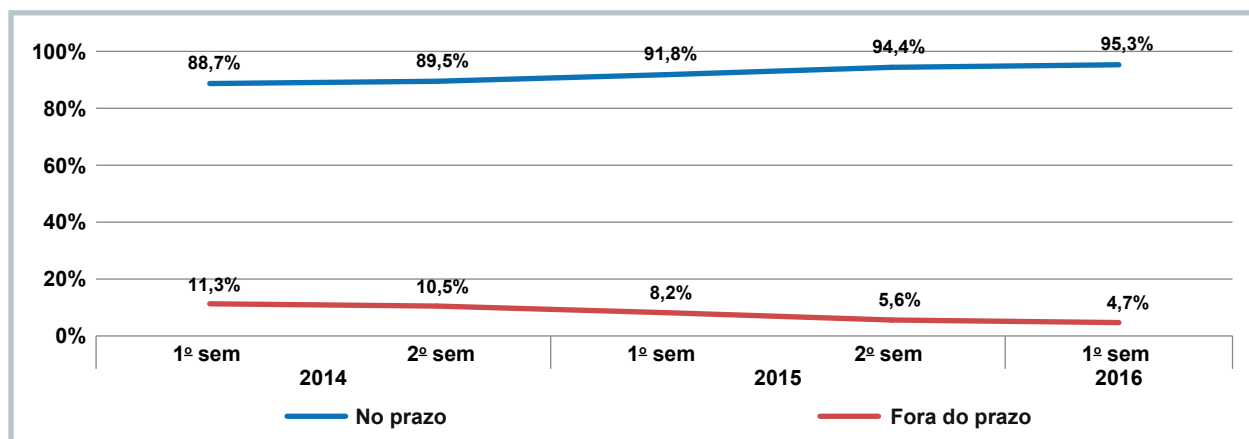


Gráfico 3: Entre os primeiros semestres de 2014 e 2016, percentual de manifestações concluídas pelas áreas técnicas da Agência dentro ou fora do prazo contido na Instrução Normativa ANAC nº 53/2010.

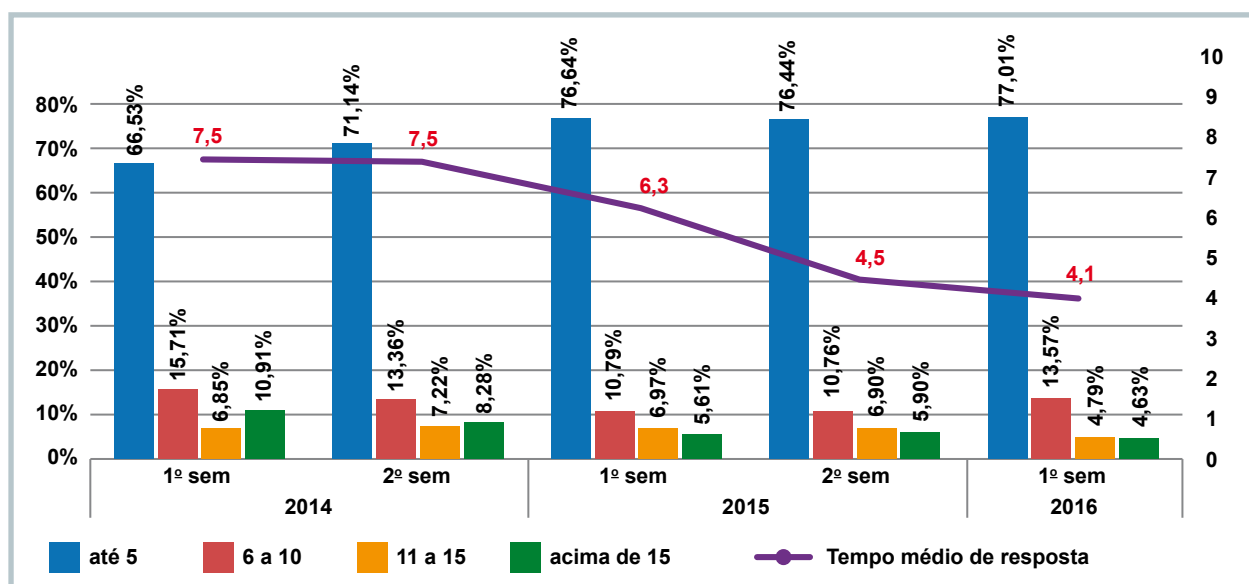


Gráfico 4: Por faixa de tempo, percentual de manifestações concluídas pelas áreas técnicas da Agência em relação às encaminhadas pela Ouvidoria entre os primeiros semestres de 2014 e 2016.

Observa-se nos resultados obtidos que houve uma melhoria no tempo de resposta das áreas técnicas, tanto no cumprimento do prazo regulamentar, quanto no percentual de conclusões por faixa e tempo médio de resposta. É importante observar que as manifestações que estavam pendentes de resposta no momento da apuração dos dados já foram consideradas na elaboração dos gráficos 3 e 4, com exceção da linha referente ao tempo médio de resposta, no

gráfico 4, que considerou apenas as efetivamente concluídas. Dessa forma, haverá uma pequena variação para cima, após a efetiva conclusão dessas manifestações.

O gráfico 5, abaixo apresentado, faz um detalhamento do último semestre, demonstrando, por área técnica, como foi o desempenho do tempo médio de resposta, em relação à média geral da ANAC e o tempo regulamentar existente para responder as reclamações enca-

minhadas pela Ouvidoria. Este gráfico apresenta, ainda, em relação ao total de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, qual o percentual de demandas que a área recebeu no semestre, indicado como distribuição.

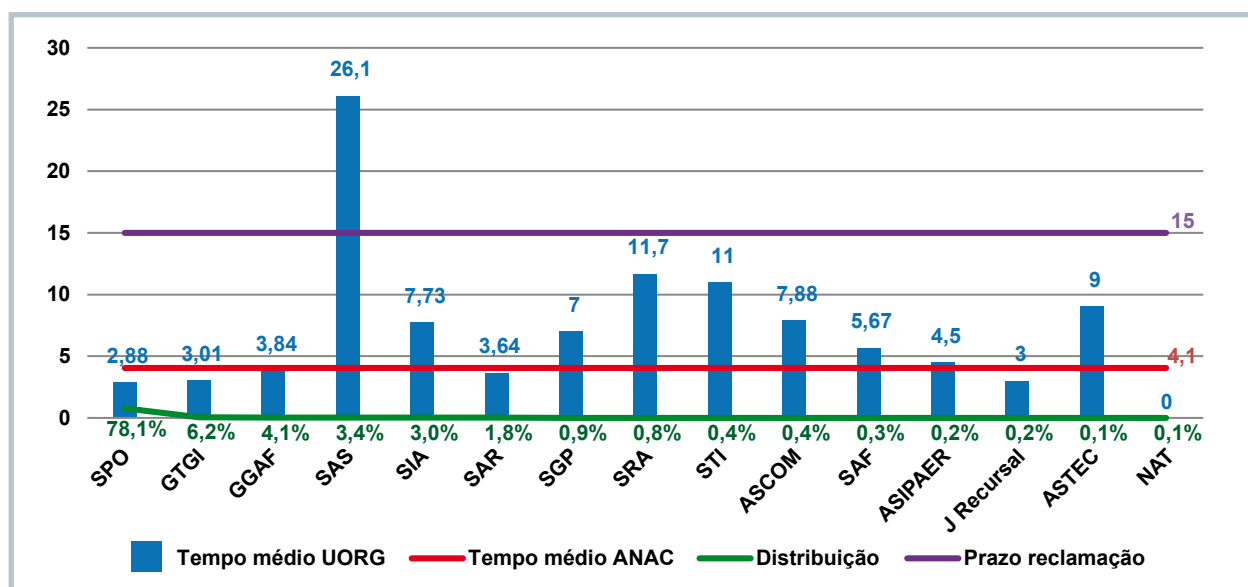


Gráfico 5: Em dias úteis, tempo médio de resposta de cada UORG consultada pela Ouvidoria em relação às manifestações encaminhadas no primeiro semestre de 2016.

Os dados acima demonstram que, das 15 (quinze) áreas consultadas no último semestre, uma ficou com tempo médio acima dos 15 (quinze) dias estipulados para as reclamações e 6 (seis) abaixo da média geral da ANAC, que foi de 4,1 dias úteis. Além disso, verifica-se que as três áreas mais demandadas (SPO, GTGI e GGAF) somaram 88,4% do total de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria.

O gráfico 6, abaixo apresentado, apesar de semelhante com o gráfico 5, possui metodologia diferenciada de obtenção dos resultados. No caso do gráfico 5, foram consideradas todas as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria dentro do primeiro semestre de 2016 e que foram respondidas até o dia 21 de julho de 2016.

Quanto ao gráfico 6, foram consideradas todas as manifestações respondidas pelas áreas técnicas dentro do primeiro semestre de 2016, mesmo que uma manifestação tenha sido encaminhada no último semestre de 2015, por exemplo.

A diferença fundamental entre os dois gráficos é que, no caso do gráfico 5, o tempo médio de resposta sofre uma atualização conforme a conclusão pelas áreas das manifestações do semestre que ainda estavam pendentes no momento da apuração dos dados, pois, para o cálculo do tempo médio, são consideradas apenas as já concluídas. Já no gráfico 6, o tempo médio obtido é estático, já que considera o semestre fechado, ou seja, apenas as manifestações que foram concluídas no semestre de referência.

Ainda no segundo semestre de 2015, a Ouvidoria, propôs que fossem contemplados indicadores no planejamento estratégico para controle e redução do tempo de resposta aos usuários que buscam os serviços de Ouvidoria. Como isso, a meta estabelecida para o tempo médio de resposta das áreas técnicas da Agência foi de 5 dias úteis.

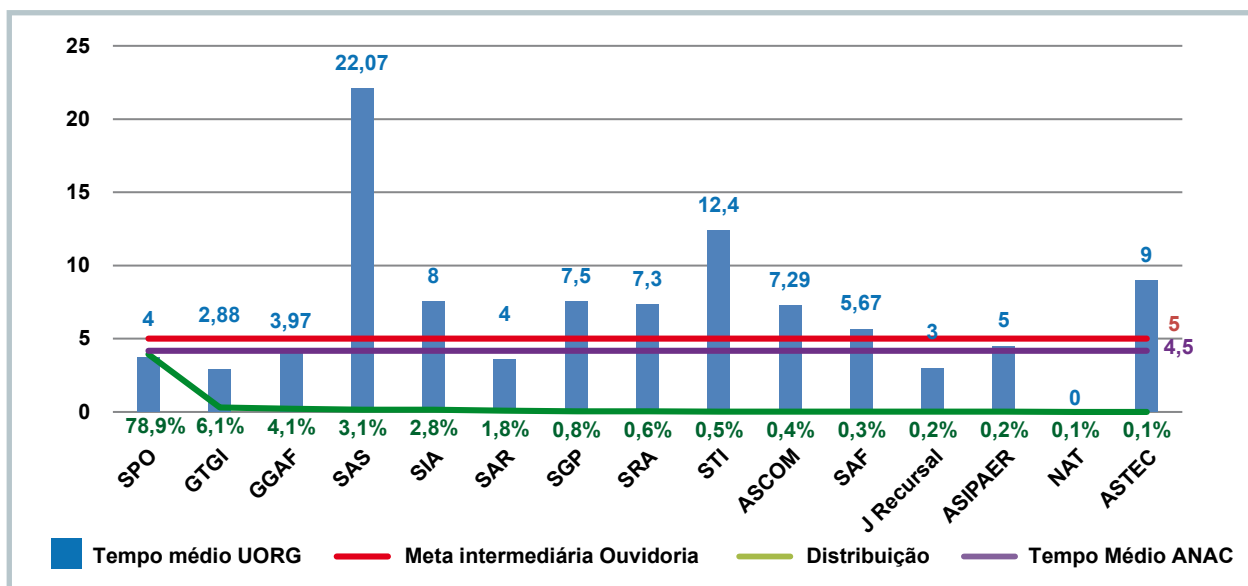


Gráfico 6: Meta Intermediária da Ouvidoria: Em dias úteis, tempo médio de resposta de cada UORG consultada em relação às manifestações concluídas no primeiro semestre de 2016, independentemente da data de envio pela Ouvidoria.

Os resultados apresentados no gráfico 6 mostram que, das 15 (quinze) áreas técnicas da Agência que responderam manifestações no último semestre, 7 (sete) atingiram a meta de 5 dias úteis. De qualquer forma, é importante ressaltar que, apesar de 8 (oito) áreas não terem atingido, a média geral obtida foi de 4,5 dias úteis, portanto, dentro da meta estipulada. De forma semelhante ao analisado no gráfico 5, verifica-se que as três áreas que mais responderam à Ouvidoria (SPO, GTGI e GGAF) somaram 89,1% do total de manifestações respondidas no período avaliado.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo por base as estatísticas atuais e analisando as dos anos anteriores, a Ouvidoria pode resumir que sua atuação tem passado por várias etapas: primeiramente de estruturação; depois de sensibilização dos gestores no trato de demandas de usuários quanto ao tempo e qualidade da resposta; despertar da compreensão da necessidade de reflexão sobre os processos de negócios da área com enfoque nos problemas apresentados pelos usuários e, por último, uma nova etapa que é a focalização de esforços para aprimoramento contínuo e modernização dos serviços em si.

Cabe ressaltar que este processo de amadurecimento da Agência está ocorrendo a partir de vários inputs, sejam eles a partir dos relatos dos usuários e preocupação da Ouvidoria na sensibilização dos gestores, bem como estudo e

utilização por parte da ANAC de boas práticas e ferramentas de gestão da Administração Pública, ou seja, o processo cooperativo da área de Planejamento Institucional está corroborando com as finalidades da Ouvidoria.

Pelos relatos de problemas apontados, nota-se que a maior parte das atuações faltantes não se deve à falta de zelo e nem de boa vontade por parte dos servidores e de gestores, mas sim de esforços que envolvem a interface entre várias áreas ou utilização de ferramentas tecnológicas já solicitadas e que ainda não foram disponibilizadas. Todavia, ainda há que se ter várias conversas entre gestores estratégicos, operacionais e Ouvidoria a fim de que, conjuntamente, os serviços prestados à sociedade sejam aprimorados.



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

anac.gov.br