

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



I SEMESTRE
2019

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



DIRETOR PRESIDENTE

José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

DIRETORES

Juliano Alcântara Noman

Ricardo Fenelon das Neves Junior

Ricardo Sérgio Maia Bezerra

CHEFE DE GABINETE DA DIRETORIA

Fernando Ferreira

SUPERINTENDENTES

Claudio Beschizza Ianelli

Eduardo Borba Chaffin Junior

Gustavo Sanches

João Souza Dias Garcia

Lélio Trida Sene

Marcelo Rezende Bernardes

Rafael José Botelho Faria

Ricardo Bisinotto Catanant

Roberto José Silveira Honorato

Tiago Sousa Pereira

CHEFES DOS ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA À DIRETORIA

Altair Roberto de Lima

Ana Carolina Pires da Motta

Ana Paula Cunha Machado Cavalcante

Cosme Leandro do Patrocínio

Gustavo Carneiro de Albuquerque

Hildebrando Oliveira

Ilma Ferreira Lima

Karen Amélia Siriano Bonfim

Wagner William de Souza Moraes

OUVIDOR

Alex Castaldi Romera

EQUIPE DA OUVIDORIA

Agnaldo Costa Conceição Filho

Ana Lúcia Clemente Montalvão Neri

Cristian Xavier de Brito

Daniela Líbano Soares

Erivelton da Silva Santos

Gabriela Gomes de Souza

Márcia da Silva Lima

Pedro Henrique dos Santos da Silva

Walquiria Silva Maranhão Almeida

William Lisboa Ramos

GLOSSÁRIO

ANAC: Agência Nacional de Aviação Civil

CGU: Controladoria-Geral da União

CHT: Carteira de Habilitação Técnica

CMB: Casa da Moeda do Brasil

GDI: Grupo de Desenvolvimento Institucional

GDT: Grupo de Desenvolvimento Técnico

GTGI: Gerência Técnica de Gestão da Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

PDA: Plano de Dados Abertos

SACI: Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil

SAF: Superintendência de Administração e Finanças

SAR: Superintendência de Aeronavegabilidade

SAS: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos

SEAM: Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações

SENACOM: Secretaria Nacional do Consumidor

SIA: Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

SPI: Superintendência de Planejamento Institucional

SPO: Superintendência de Padrões Operacionais

STI: Superintendência de Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	5
1. APRESENTAÇÃO	7
2. EVOLUÇÃO DO MODELO DE ATENDIMENTO DA ANAC	8
3. MONITORAMENTO QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	11
3.1 ANAC EM GERAL	11
3.2 DESEMPENHO DOS ATENDENTES DO CALLCENTER	12
3.3 DESEMPENHO DOS BACKOFFICES DO CALLCENTER E DA OUVIDORIA	13
3.4 TRATAMENTO INTERNO PELAS 1ª E 2ª INSTÂNCIAS (SEAMS, GTGI E OUVIDORIA)	15
3.5 SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM ATENDIMENTO A MANIFESTAÇÕES – SEAMS	17
3.6 GERÊNCIA TÉCNICA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO – GTGI	17
3.7 OUVIDORIA	18
3.8 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA TRATAMENTO INTERNO	19
4. MONITORAMENTO QUALITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA DE ATENDIMENTO	22
4.1 ANÁLISE EM GERAL DAS RESPOSTAS EMITIDAS	22
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO E CORRELAÇÕES COM OS MONITORAMENTOS QUANTITATIVO E QUALITATIVO	28
5.1 ADESÃO À PESQUISA DE OUVIDORIA	29
5.2 AVALIAÇÃO SOBRE O TEMPO DE ESPERA	30
5.3 AVALIAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DA RESPOSTA (CLAREZA E CONTEÚDO)	33
5.4 AVALIAÇÃO SOBRE O RESULTADO (ATENDIMENTO ÀS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO)	36
5.5 COMENTÁRIOS DOS USUÁRIOS	38
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANAC	39
6.1 NÚMERO DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS	39
6.2 SERVIÇOS AVALIADOS POR SUPERINTENDÊNCIA	40
6.3 SERVIÇOS MAIS AVALIADOS	41
6.4 ÍNDICES DE SATISFAÇÃO POR QUESITO EM 2019	42
6.5 AVALIAÇÃO SOBRE A FACILIDADE PARA LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO NO SITE DA ANAC	43
6.6 AVALIAÇÃO SOBRE A SUFICIÊNCIA DAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO	44
6.7 AVALIAÇÃO SOBRE A FACILIDADE PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO	45
6.8 AVALIAÇÃO SOBRE A CORTESIA E PROFISSIONALISMO	46
6.9 AVALIAÇÃO SOBRE A ADEQUAÇÃO DO TEMPO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO	47
6.10 AVALIAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	47
6.11 AVALIAÇÃO SOBRE O NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO	48
6.12 COMENTÁRIOS RECEBIDOS SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANAC	49
7. MONITORAMENTO LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI	51
8. MONITORAMENTO PLANO DE DADOS ABERTOS – PDA	52
9. AGENDA COMUM DO OUVIDOR	53
10. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA DA ANAC	54
11. PLANO DE TRABALHO PARA O ANO DE 2019	56
12. RECOMENDAÇÕES	59

1. APRESENTAÇÃO

O relatório de atividades da Ouvidoria, referente ao primeiro semestre de 2019, além de atividades específicas da Ouvidoria, apresenta o novo Sistema de Atendimento da ANAC, instituído pela Instrução Normativa nº 121, de 04 de maio de 2018, e seus resultados.

O Sistema entrou em vigor no dia 6 de setembro de 2018 e tem como premissa a formação de sistema dedicado a um específico processo de trabalho, subdividido em dois níveis de atuação. Nesse sistema, foi implantado o Serviço Especializado de Atendimento de Manifestações - SEAM nas áreas finalísticas da ANAC, bem como a definição de parâmetros, fluxo do serviço prestado, responsabilidades dos atores e da supervisão do sistema.

Em relação aos objetivos, o novo sistema de atendimento vislumbra propiciar o adequado tratamento às manifestações recebidas, de forma a tornar efetiva a comunicação da ANAC com seus usuários e a simplificar a relação com regulados.

No tocante aos resultados apresentados, o relatório tem relevante diferença em relação aos anteriores, visto que não mais se restringe às características "demandas de Ouvidoria", mas a todos os registros tratados no âmbito do sistema de atendimento.

Em termos quantitativos, são apresentados os resultados gerais da ANAC, bem como pontuados os atores envolvidos no sistema de atendimento, quais sejam: os atendentes e o Backoffice da central de atendimento, os SEAMs, a GTGI e a Ouvidoria.

Em relação à análise qualitativa, os resultados são apresentados com base em análise amostral das respostas emitidas pelos SEAMs, de acordo com os parâmetros da cartilha do sistema, no que se refere à conclusividade das respostas, à frequência de assuntos, ao tratamento dado às denúncias recepcionadas, bem como à atualidade das informações do roteiro de atendimento, no site da Agência ou em páginas de respostas a perguntas frequentes.

Além da avaliação das manifestações encaminhadas de forma proativa pelos usuários, a Ouvidoria, a partir dos insumos obtidos por meio das pesquisas de atendimento, consolida todos os inputs trazidos pela sociedade para avaliação e discussão interna na ANAC, visando o aperfeiçoamento contínuo do atendimento ao usuário, assim como a melhoria dos processos de trabalho da Agência.

Pela relevância do processo de combinação dos dados das avaliações interna (monitoramento) e externa (percepção dos usuários), os resultados desse processo são, pela primeira vez, incluídos no relatório.

Estão inclusos nesse relatório os resultados obtidos na pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados pela ANAC aplicada pela Ouvidoria, ferramenta complementar relevante para a melhoria dos processos internos.

Observa-se que os prazos de cada etapa, estabelecidos pelo sistema, são acompanhados pela Ouvidoria com o objetivo de garantir ao usuário a tempestividade de prazo, sem perda do objeto quando da recepção da resposta, observado os princípios da Lei de Proteção aos Direitos dos Usuários (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017), porém com prática de prazos inferiores da Lei.

Por fim, o relatório apresenta a agenda do Ouvidor, bem como o plano de ação da Ouvidoria, referente ao ano de 2019.

2. EVOLUÇÃO DO MODELO DE ATENDIMENTO DA ANAC

Antes da instituição do novo Sistema de Atendimento, o tratamento das manifestações pelas unidades da ANAC se baseava em duas instruções normativas: nº 48, de 19 de outubro de 2010, que dispunha "sobre as diretrizes gerais do atendimento ao cidadão usuário da aviação civil", e nº 53, de 28 de janeiro de 2011, que regulamentava os prazos de resposta a serem observados pelas áreas técnicas da Agência quando da realização de atividades de consultoria técnica em colaboração com a Ouvidoria, bem como os procedimentos que permeavam as atividades dos consultores. A primeira era utilizada fundamentalmente pela Gerência Técnica de Gestão da Informação - GTGI, da Superintendência de administração e Finanças - SAF, com vista a regular o tratamento de reclamações, sugestões, solicitações de informação ou esclarecimento, encaminhados por usuário da aviação civil e de denúncias contra ato de entes regulados pela ANAC.

A segunda, sob a responsabilidade da Ouvidoria, visava o tratamento de denúncias contra agentes públicos vinculados direta ou indiretamente à atuação da ANAC, de reclamações contra ação ou omissão da Agência na prestação de serviços aos usuários, bem como de sugestões. Havia certo conflito de entendimento quanto à responsabilidade pela recepção de reclamações, haja vista que a IN nº 48/2010 não trazia uma definição do que seria reclamação para efeito da norma. Esse entendimento ficava a cargo de aproximações entre a GTGI/SAF e a Ouvidoria, que resultavam discussões de entendimento quando eram envolvidas as áreas técnicas da Agência. Além disso, nenhuma das instruções normativas tinha previsão quanto à recepção e tratamento de elogio (informalmente, recepcionado e tratado pela Ouvidoria).

O modelo implicava numa fragmentação dentro das unidades organizacionais no que se referia às demandas de Ouvidoria, sendo que, no que se refere às demandas encaminhadas pela GTGI/SAF, havia o envolvimento de diversos servidores no processo de atendimento, sem um gerenciamento central, ou seja, todas as áreas técnicas eram independentes e, de forma geral, havia pouca ou nenhuma comunicação entre essas, mesmo estando em uma mesma Superintendência.

Em relação ao pós-tratamento das manifestações, não havia análise sistemática como insumo para alimentação do processo de comunicação da ANAC e de melhoria dos processos internos. Na ausência de uma sistematização, respostas de perguntas frequentes, informações no site da ANAC e scripts do Callcenter eventualmente ficavam desatualizados.

A Ouvidoria não agia de ofício quando determinada manifestação estava pendente de resposta ou fora do prazo. Nesses casos, a atuação se dava apenas quando acionada pelo usuário sobre a demora na emissão de resposta de determinado protocolo. O sistema fragmentado não permitia um controle de qualidade impedindo a padronização das respostas emitidas, tanto de forma quanto de conteúdo.

Por todos os problemas relatados, verificou-se que seria necessária uma mudança do processo de tratamento das manifestações dos usuários, com os seguintes objetivos:

- Estabelecer um serviço especializado de atendimento que compreendesse o processo de atendimento como um "serviço";
- Estabelecer a padronização dos procedimentos por tipo de atendimento e de métri-

cas de monitoramento interno de natureza qualitativas e quantitativas;

- Estabelecer Banco de Conhecimento para o aprimoramento do tratamento individual da demanda e aperfeiçoamento das formas de comunicação com os regulados;
- Utilizar as manifestações frequentes, mediante análise, para aprimoramento dos processos de trabalho, alertando os gestores técnicos e estratégicos sobre a visão do regulado/usuário sobre os serviços;
- Sistematizar as respostas das manifestações em um único sistema informatizado e consequente eliminação de multiplicidade de canais de atendimento;
- Estabelecer metodologia de pesquisa (métrica de avaliação externa) que permitisse capturar a opinião do regulado, comparando essa avaliação com a específica manifestação e resposta prestada;
- Liberar recursos humanos escassos para atividades técnicas específicas; e
- Estabelecer um sistema de supervisão / monitoramento do modelo de atendimento.

Considerando as oportunidades relatadas, a Ouvidoria, com as Superintendências de Administração e Finanças e de Planejamento Institucional e a Assessoria de Comunicação Social, com o apoio das demais Superintendências e órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria da ANAC, propuseram a instituição do Sistema de Atendimento da ANAC, com a finalidade ordenar o processo de atendimento de manifestações e garantir a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços prestados pela ANAC.

O processo de proposta do novo sistema, após a explicitação de minuta, foi colocado em consulta interna e, incorporadas as sugestões, foi submetida a avaliação da Diretoria Colegiada. Em 09 de maio de 2018, foi publicada a Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018, com entrada em vigor em 09 de setembro de 2018.

Conforme exposto do artigo 5º da instrução normativa, o Sistema é composto pela Gerência Técnica de Gestão da Informação – GTGI, da Superintendência de Administração e Finanças, pela Central de Atendimento, pelas superintendências e pelos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria responsáveis pelos Serviço Especializado em Atendimento a Manifestações - SEAMs, pela Assessoria de Comunicação Social - ASCOM e pela Ouvidoria.

O SEAM é um serviço prestado por uma unidade regimental ou infrarregimental designada em cada superintendência e pelos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria, exceto Corregedoria, no âmbito do Sistema de Atendimento da ANAC.

O principal ganho da implantação do sistema de atendimento, entre outros que serão relatados, foi a integração entre todas as áreas internas em prol do atendimento aos usuários dos serviços prestados pela Agência.

Antes de adentrar especificamente sobre o status dos problemas relatados, é importante explicar um pouco sobre o ordenamento do processo de atendimento.

Inicialmente, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode demandar alguma providência da ANAC sobre matéria de sua competência. Para maior esclarecimento, a Instrução Normativa nº 121, de 2018, detalha o que seria uma sugestão, um elogio, uma reclamação, uma denúncia contra agente público ou contra ente regulado e um pedido de informação. Além disso, o sistema estabelece alguns níveis de tratamento, ou seja, a manifestação tratada diretamente pela central de atendimento é caracterizada como de primeiro nível. Caso não haja solução imediata, a manifestação segue para um segundo nível, que é o de tratamento pelo serviço especializado (SEAM) da superintendência ou do órgão de assis-

tência à diretoria.

Verifica-se que não há mais a intermediação da GTGI/SAF no processo de atendimento. A exceção se dá quando há dúvida da central de atendimento sobre qual SEAM deve tratar determinada manifestação em segundo nível, ou há necessidade de emissão de resposta ao usuário se utilizando de informações repassadas por mais de um SEAM.

A GTGI/SAF, participa como gestora dos contratos que dão suporte ao sistema (sistema informatizado e operadora de telefonia) e monitora a "forma" das respostas emitidas pelos SEAMs.

Quanto à Ouvidoria, à exceção das denúncias contra agentes públicos, deixou de atuar de forma direta sobre as reclamações sobre serviço e passou a agir quando da reclamação dos usuários sobre a qualidade ou demora na emissão de resposta pela ANAC. Em contrapartida, a Ouvidoria, conforme será exposto adiante, passou a monitorar, em termos quantitativos, todas as manifestações em tratamento pelos SEAMs, passando a notificar, independentemente da iniciativa do usuário, qualquer descumprimento de prazo.

Além disso, a Ouvidoria passou a fazer a análise qualitativa das respostas emitidas, de acordo com os padrões estabelecidos na Cartilha do Sistema de Atendimento.

Tratando mais especificamente das melhorias, o sistema de atendimento instituído pela Instrução Normativa nº 121, de 2018, padronizou todo o processo de atendimento de manifestações pela Agência, estabelecendo os tipos de manifestações, os níveis e instância de tratamento, as competências e prazos dos atores envolvidos, o processo de monitoramento quantitativo (se há manifestações pendentes de resposta e fora do prazo regulamentar) e qualitativo (análise das respostas quanto ao conteúdo e forma) e a notificação pelo descumprimento de prazo.

Outro ponto muito importante, resultado da implantação do sistema de atendimento, foi a criação dos SEAMs, que fez com que a excessiva ramificação dentro das unidades organizacionais deixasse de existir. Além da atribuição normal de centralização do recebimento, tratamento e emissão de resposta de forma direta aos usuários, o SEAM tem como competência, entre outras, manter atualizado registro das manifestações recebidas de forma a possibilitar a atualização das respostas padronizadas do Fale com a ANAC, a seleção das perguntas frequentes e a identificação de oportunidades de melhoria de processos e regulamentos. Com isso, a unidade organizacional passou a ter uma visão sistêmica de seus processos através das manifestações dos usuários, o que pode resultar na melhoria desses, bem como na melhor prestação de serviços e informações aos usuários.

Ainda como parte do sistema, a Ouvidoria tem como competência avaliar a satisfação do usuário com relação às manifestações concluídas pelo Sistema de Atendimento da ANAC por meio da aplicação de pesquisas ou de outros instrumentos. A visão externa do usuário, avaliada conjuntamente com a interna da ANAC, traz subsídios para que o sistema de atendimento possa ser melhorado. Isso deve ser um processo contínuo.

O que se espera de produtos do sistema de atendimento, que envolve diversas áreas da Agência, é que os usuários recebam tratamento com rapidez, qualidade e respeito, itens fundamentais em qualquer relacionamento com os usuários, e que as unidades da ANAC passem a atuar levando em consideração os insumos trazidos pelos usuários (pesquisa de atendimento e manifestações).

3. MONITORAMENTO QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

3.1 ANAC EM GERAL

No primeiro semestre de 2019, foram registrados 68.198 protocolos de atendimento, com uma média mensal de 11.366 registros. O gráfico 01 demonstra a distribuição do total de registros, por mês de cadastro, bem como a média mensal.

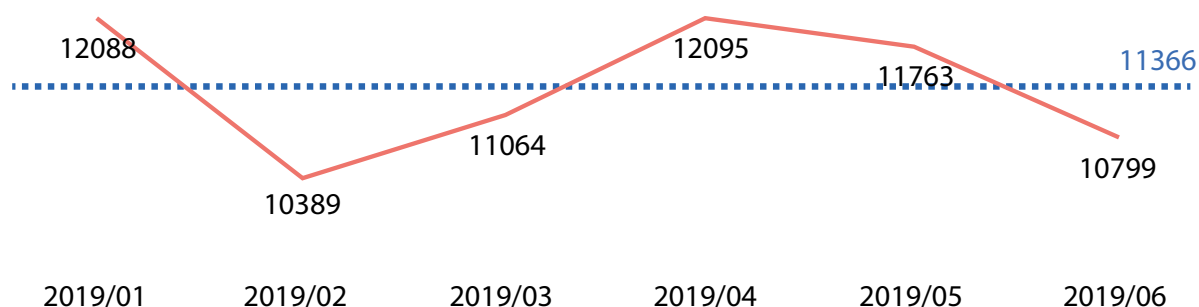


Gráfico 01: Quantitativo de protocolos registrados na Agência por mês

Quanto à origem dos atendimentos, a ANAC dispõe de 2 (duas) formas principais para recepção de manifestações: atendimento telefônico pelo 163 e registro direto pelo usuário na internet. Esse segundo também foi utilizado no atendimento presencial nos Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURACs).

O gráfico 02 demonstra, por mês, o quantitativo de registros cadastrados de acordo com a origem do atendimento. Verifica-se que a central de atendimento, pelo telefone 163, é o caminho mais utilizado pelos usuários.

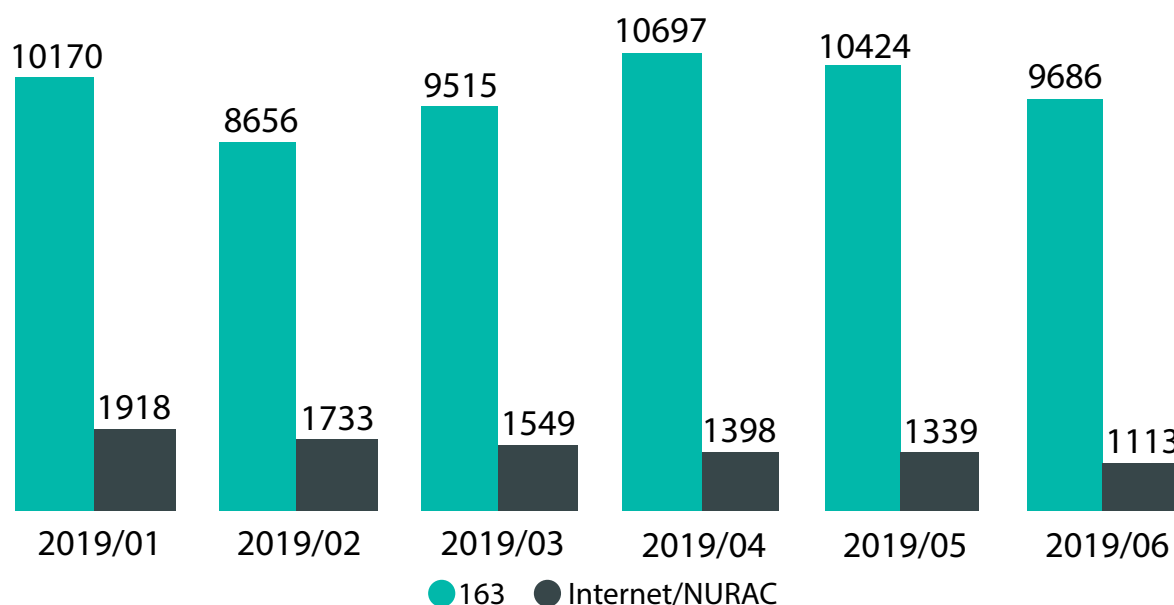


Gráfico 02: Quantitativo de protocolos registrados por canal de entrada

Importa destacar que os 9050 registros realizados pela internet (ou NURACs) foram direcionados para tratamento dos Backoffices da central de atendimento e da Ouvidoria, dependendo a distribuição do tipo de manifestação que foi registrado pelo usuário.

3.2 DESEMPENHO DOS ATENDENTES DO CALLCENTER

Em relação aos atendimentos prestados pela central de atendimento, dos 59.148 registros realizados, 5.923 manifestações foram encaminhadas para tratamento interno, seja pelo segundo nível da central de atendimento (Backoffice), seja pelos SEAMs, GTGI ou pela Ouvidoria, conforme serão detalhados, em termos quantitativos, nos subitens 3.3 a 3.7. Por outro lado, verifica-se também que 53.225 registros foram encerrados diretamente pelos atendentes da central, o que daria a entender que, aproximadamente, 10% dos protocolos cadastrados não seriam respondidos de forma direta sem necessidade de consulta interna.

Quanto ao exposto acima, cabe destacar a tabela 01, onde pode ser verificado que, dos 53.225 registros encerrados pelos atendentes, aproximadamente, 41% trataram-se de ligação interrompida, engano ou trote. Assim, ao se considerar apenas os registros cadastrados como informação concluída sem trâmite, as de acompanhamento de protocolo e as encaminhadas para tratamento interno, os atendentes da central de atendimento concluíram diretamente 84% do total de atendimentos do primeiro semestre de 2019. Esse resultado demonstra a importância da central de atendimento para os usuários e para a Agência, pois, além da agilidade no atendimento, faz com que equipes internas da ANAC foquem na prestação de serviços aos usuários, bem como na regulação e fiscalização do sistema de aviação civil.

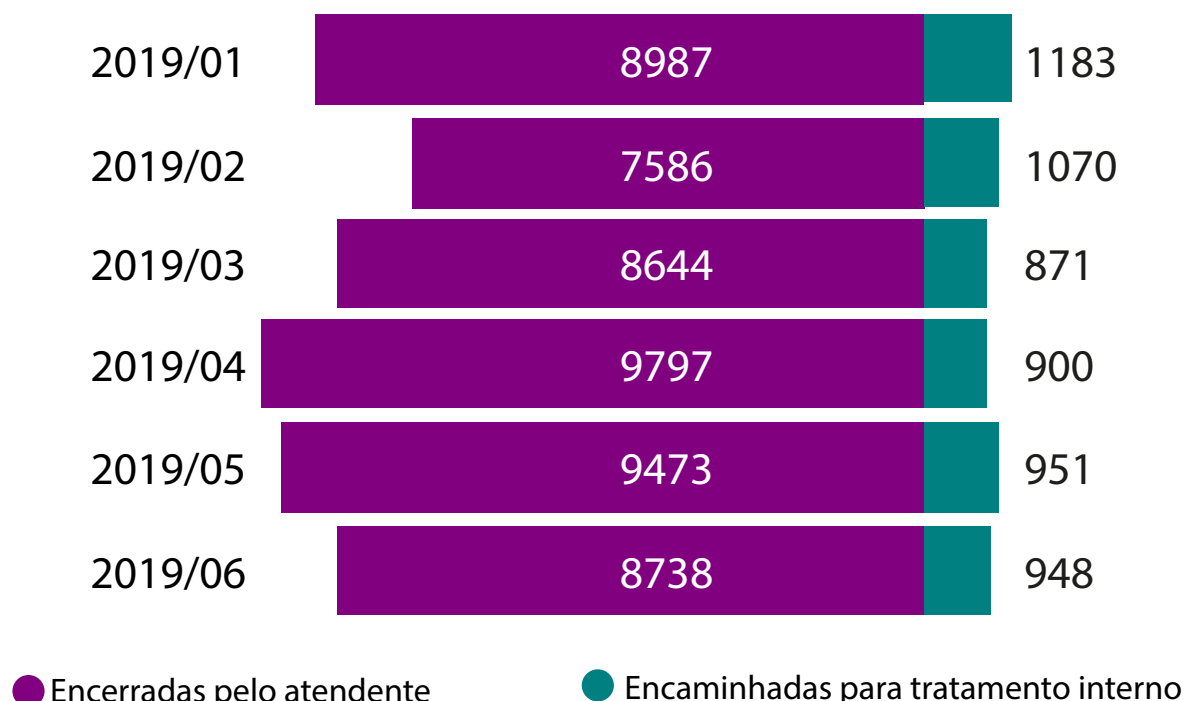


Gráfico 03: Tipo de tratamento dado pelos atendentes da central de atendimento

MOTIVOS DE ENCERRAMENTO	2019/01	2019/02	2019/03	2019/04	2019/05	2019/06	Total
IST - Informação concluída sem trâmite	46,36%	55,25%	51,70%	66,87%	62,77%	62,23%	57,79%
Ligação interrompida (sem comunicação)	38,51%	28,12%	33,17%	22,04%	23,69%	23,05%	27,95%
Engano	12,11%	13,30%	11,11%	9,01%	8,81%	9,33%	10,50%
Trote	2,01%	2,33%	3,31%	1,48%	4,12%	4,72%	2,99%
Acompanhamento de Protocolo	1,01%	1,00%	0,72%	0,60%	0,61%	0,68%	0,76%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tabela 01: Motivos de encerramento dos registros pelos atendentes da central de atendimento

Da mesma forma que os 9.050 registros realizados pela internet ou pelos NURACs foram direcionados para tratamento dos Backoffices da central de atendimento e da Ouvidoria, os 5.923 registros não respondidos pelos atendentes também foram redistribuições para os dois Backoffices, o que totaliza 14.973 protocolos recepcionados por esses dois grupos.

3.3 DESEMPENHO DOS BACKOFFICES DO CALLCENTER E DA OUVIDORIA

Em conjunto, os Backoffices do CallCenter e da Ouvidoria receberam 14.973 registros para tratamento. O gráfico 04 demonstra de que forma foi feita a distribuição de acordo com o tipo de manifestação registrado pelos usuários.

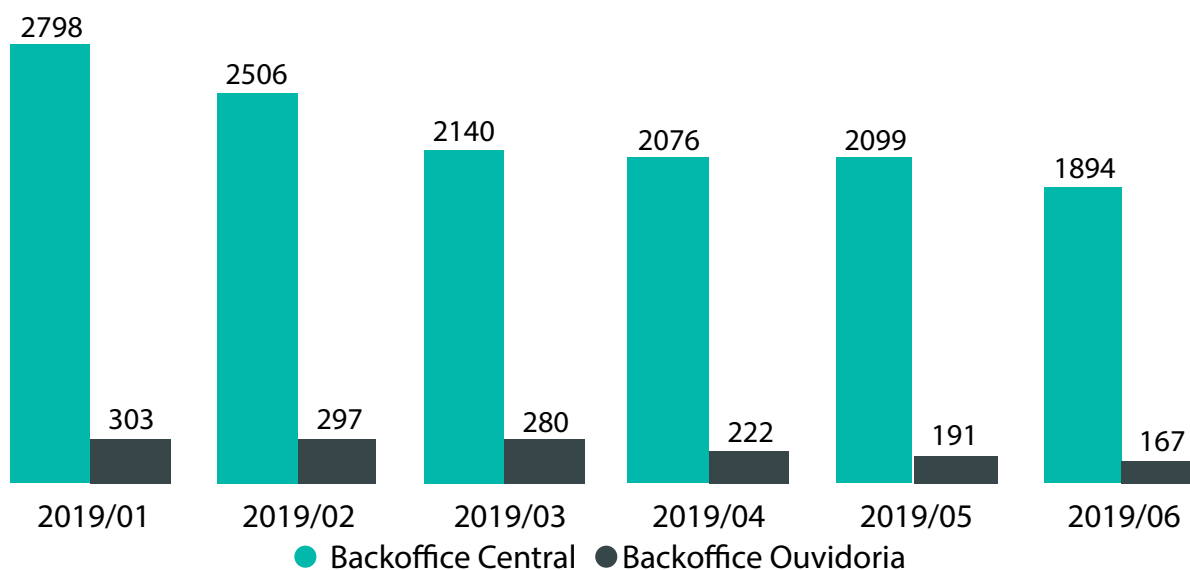


Gráfico 04: Quantitativo de registros recebidos pelos Backoffices do Callcenter e da Ouvidoria

O Backoffice do Callcenter recepcionou 13.513 protocolos, respondendo diretamente 2.173 manifestações aos usuários e encaminhando para tratamento interno, na 1ª ou na 2ª instância, 11.340 registros (gráfico 05).

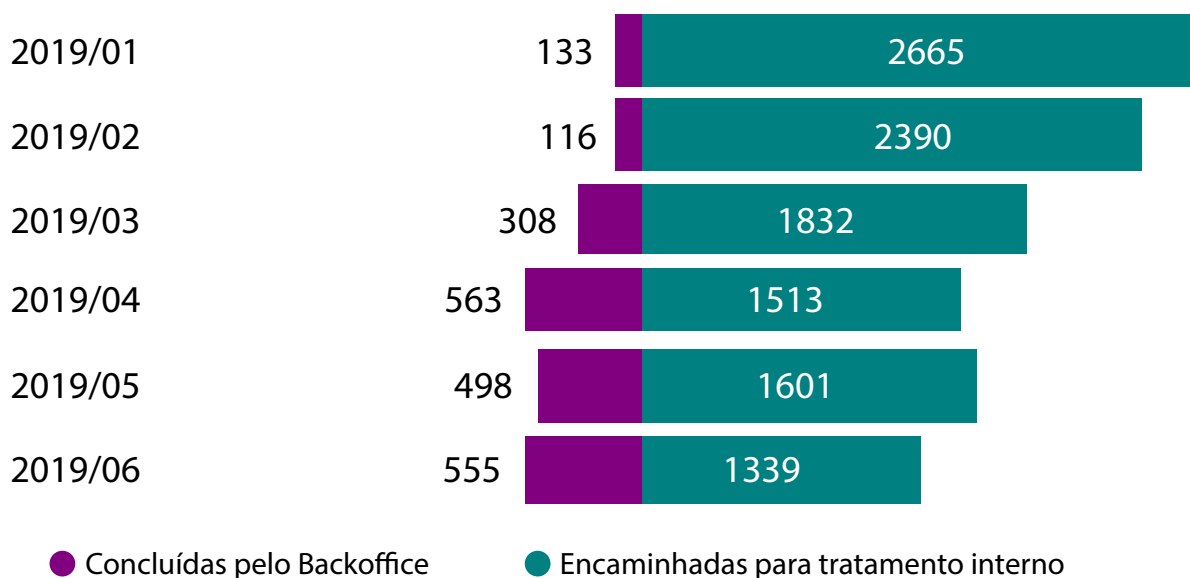


Gráfico 05: Tipo de tratamento dado aos registros recebidos pelo Backoffice do Callcenter

O Backoffice da Ouvidoria, após a análise dos 1.460 registros, 1.330 foram redirecionadas para tratamento pela 1ª instância de atendimento, por não tratarem de reclamações sobre qualidade ou demora na emissão de resposta pela ANAC, nem sobre denúncia contra agente público vinculado à ANAC. Ainda sobre o total, 130 manifestações foram tratadas pela Ouvidoria, seguindo do fluxo da 2ª instância.

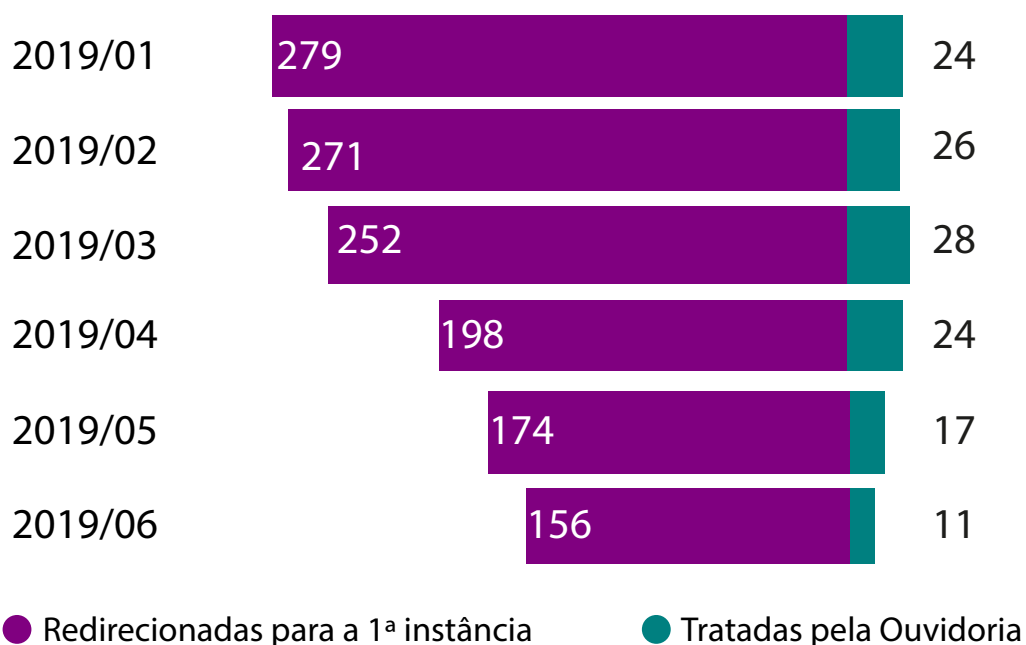


Gráfico 06: Tipo de tratamento dado aos registros recebidos pelo Backoffice da Ouvidoria

3.4 TRATAMENTO INTERNO PELAS 1ª E 2ª INSTÂNCIAS (SEAMS, GTGI E OUVIDORIA)

Após a exclusão das manifestações concluídas diretamente pelos atendentes e pelo BackOffice do Callcenter, foram tratados internamente 12.800 registros pelos SEAMs, GTGI e pela Ouvidoria. A distribuição mensal está representada no gráfico 07.

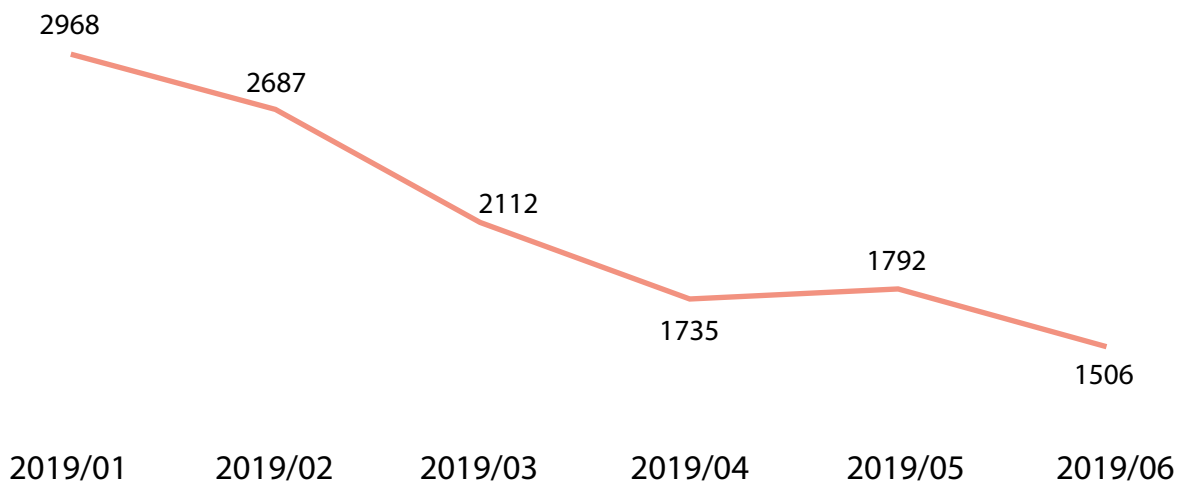


Gráfico 07: Quantitativo de registros encaminhados para tratamento interno

O tempo médio de resposta dos 12.800 registros tratados internamente, no primeiro de semestre de 2019, foi de 4,05 dias corridos. A variação mensal do tempo médio de resposta foi representada no gráfico 08.

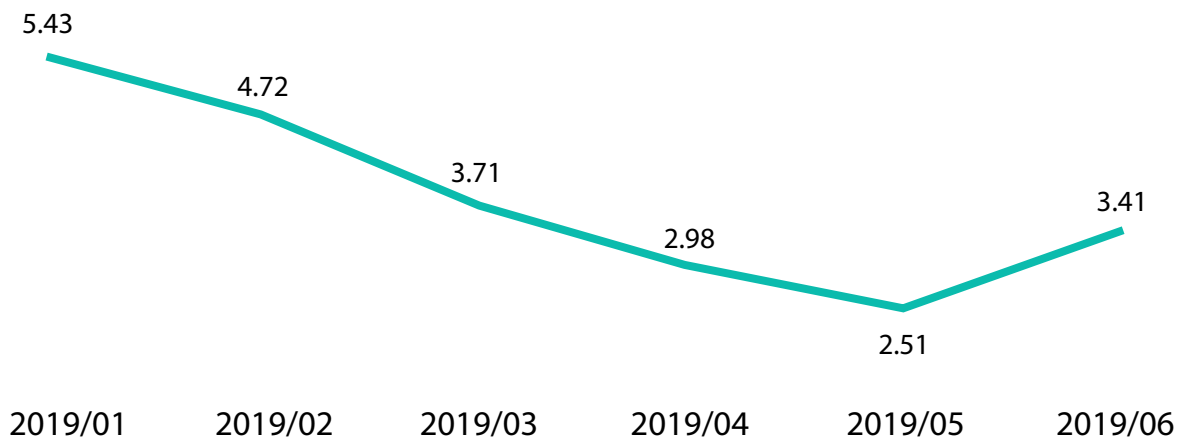


Gráfico 08: Tempo médio de tratamento, em dias corridos, dos registros encaminhados para tratamento interno

Tomando como referência o prazo legal de 30 dias corridos, o gráfico abaixo demonstra, de forma mensal, o percentual de manifestações concluídas dentro ou fora desse prazo. No semestre, 99,7% dos registros foram concluídos antes de 30 dias.

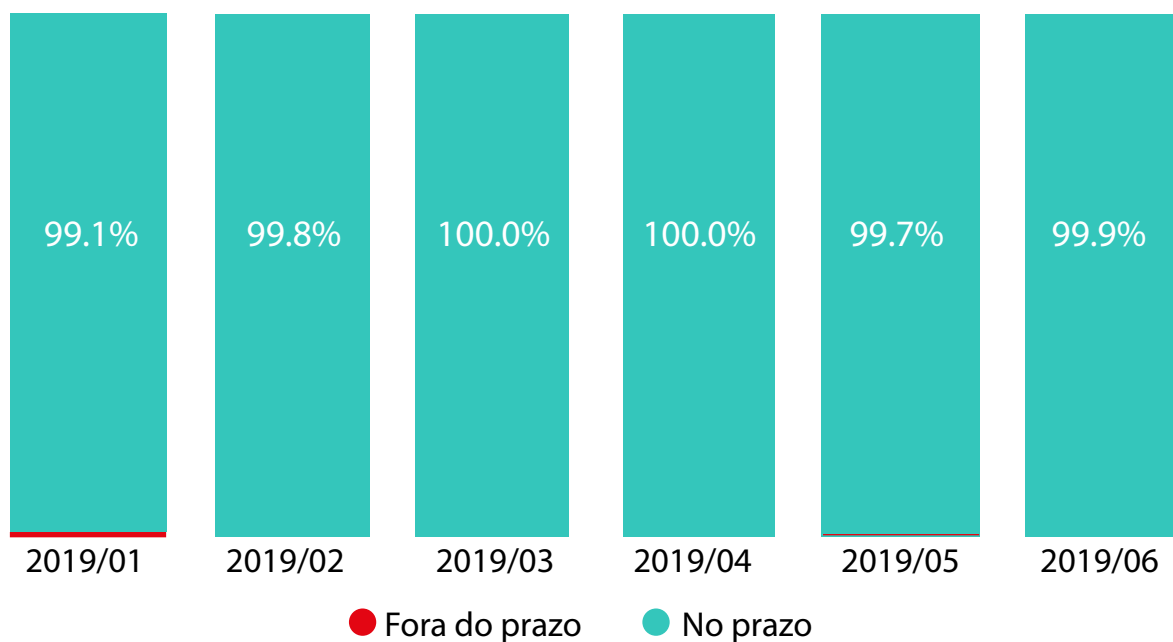


Gráfico 09: Quantitativo de registros concluídos de acordo com o prazo legal (30 dias)

Em relação à instância de atendimento, 12.622 dos registros foram relacionados à demandas de 1ª instância, o que equivale a 98,61%, e 178 relacionados à 2ª instância (1,39%). O gráfico 10 representa a distribuição mensal por instância de atendimento.

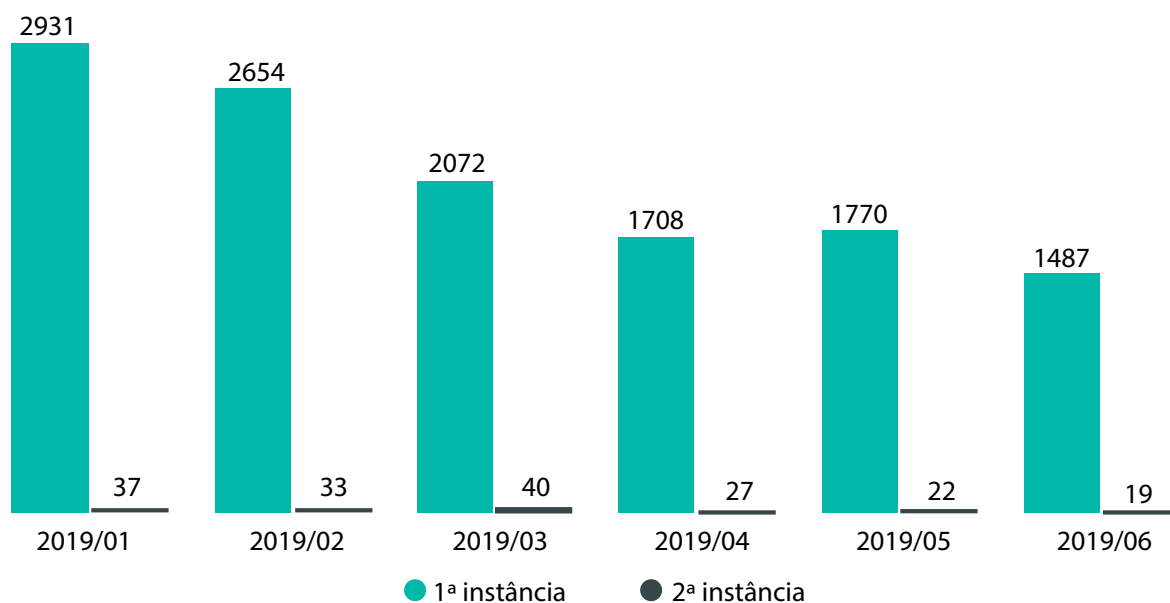


Gráfico 10: Distribuição das manifestações encaminhadas para tratamento interno por instância de atendimento

3.5 SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM ATENDIMENTO A MANIFESTAÇÕES – SEAMS

Os 18 (dezoito) Serviços Especializados em Atendimento a Manifestações existentes na ANAC foram responsáveis por responder 11.842 demandas, no primeiro semestre de 2019, o que equivale a 92,52% do total de registros encaminhados para tratamento interno.

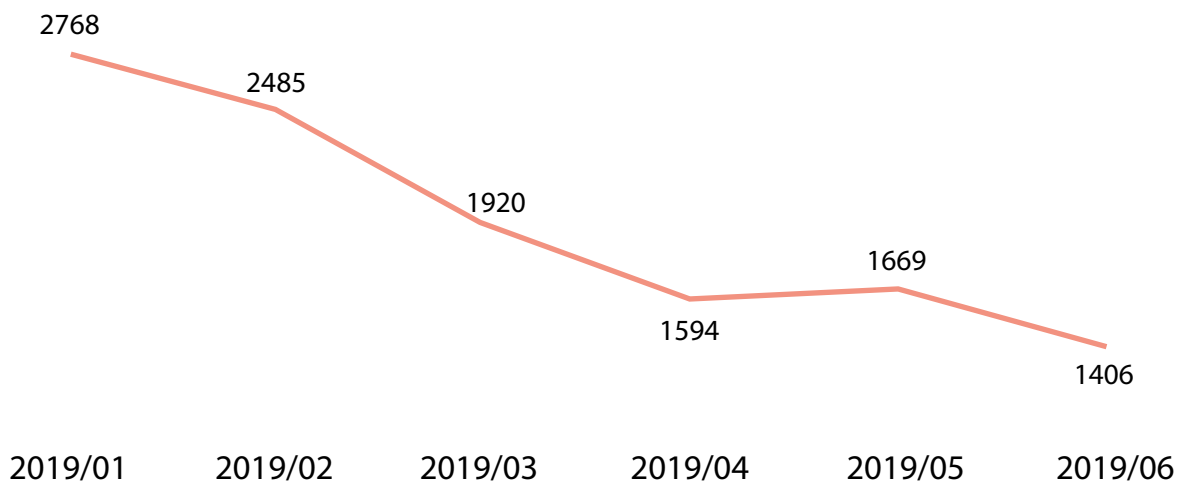


Gráfico 11: Quantitativo de registros respondidos pelos SEAMs

O tempo médio de tratamento dos SEAMs, considerando todos os acionamentos¹ feitos no período, foi de 2,92 dias corridos. O gráfico 12 faz a distribuição do tempo médio de tratamento, tomando como referência o mês de cadastro da manifestação.

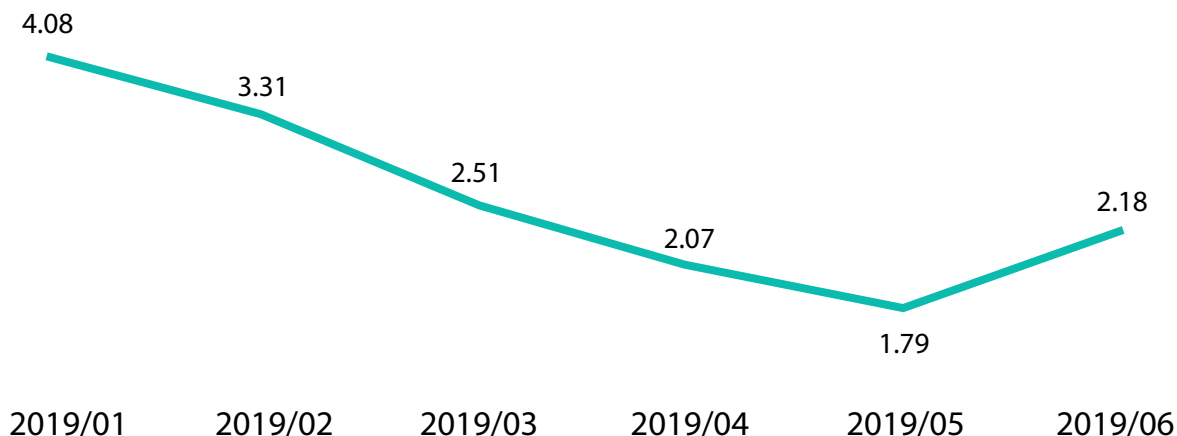


Gráfico 12: Tempo médio, em dias corridos, de tratamento dos registros recebidos pelos SEAMs

3.6 GERÊNCIA TÉCNICA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO – GTGI

A GTGI, dentro do processo de recepção de manifestações relacionadas a mais de um SEAM, foi responsável por responder 780 manifestações. Os gráficos 13 e 14 demonstram, respectivamente, o quantitativo de registros respondidos e o tempo médio de tratamento dos acionamentos, em dias corridos, por mês de cadastro.

¹ Considera-se acionamento todo envio de um protocolo ao SEAM para tratamento. Nesse caso, um mesmo protocolo pode ser encaminhado mais uma vez a um mesmo SEAM ou a SEAMs distintos.

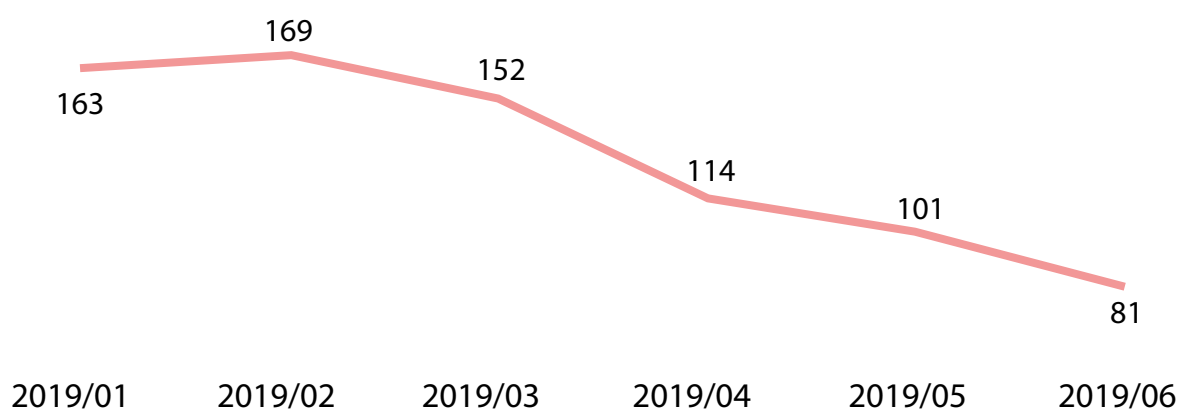


Gráfico 13: Quantitativo de registros respondidos pela GTGI

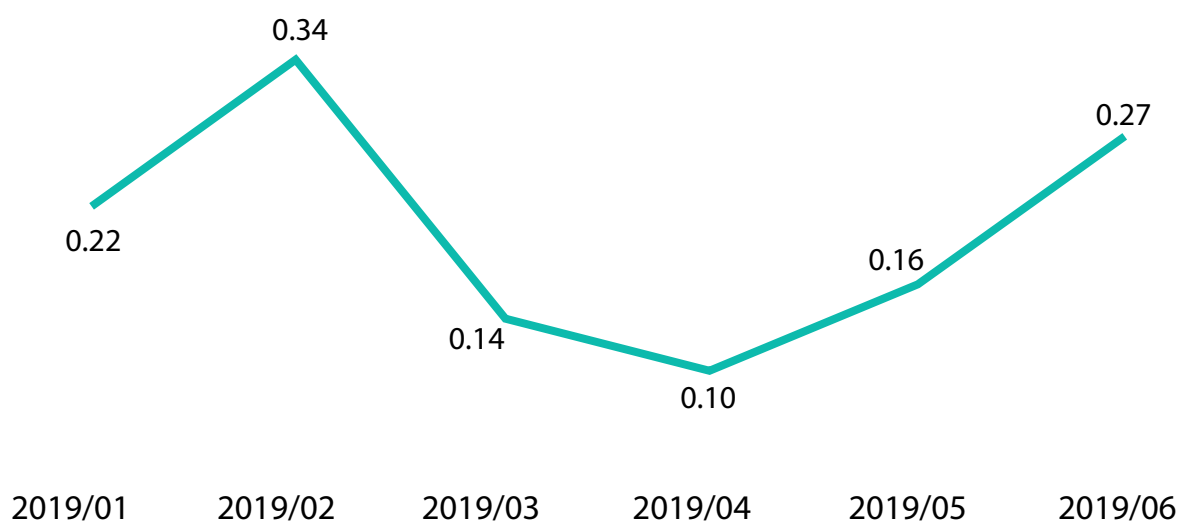


Gráfico 14: Tempo médio, em dias corridos, de tratamento dos registros recebidos pela GTGI

3.7 OUVIDORIA

A Ouvidoria, responsável por fazer o tratamento das demandas de 2ª instância, respondeu 178 manifestações, conforme distribuição mensal disposta no gráfico 15.

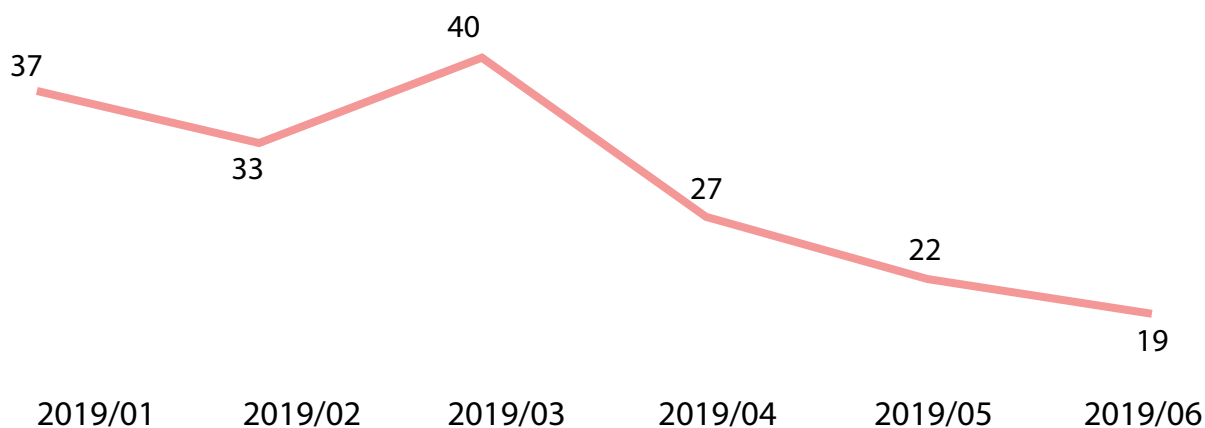


Gráfico 15: Quantitativo de registros respondidos pela Ouvidoria

Os tempos médios mensais de tratamento dos acionamentos da Ouvidoria estão representados no gráfico 16.

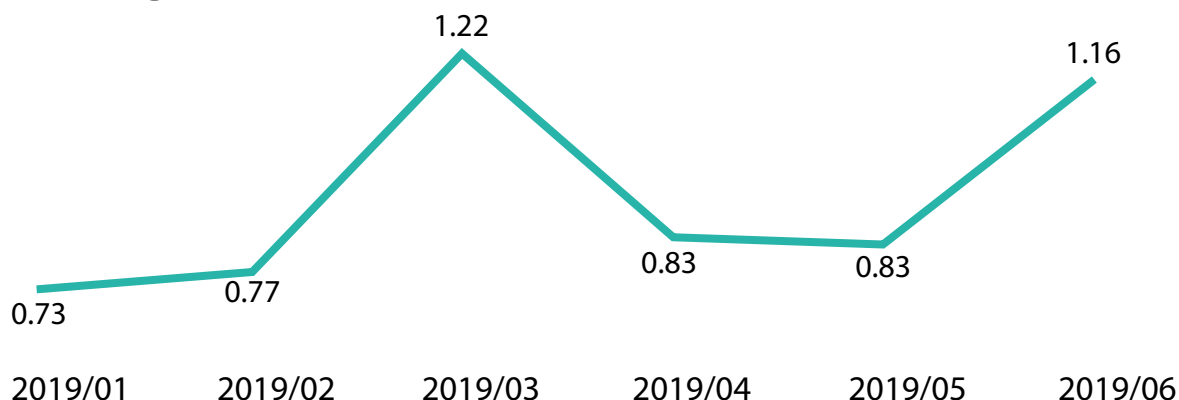


Gráfico 16: Tempo médio, em dias corridos, de tratamento dos registros recebidos pela Ouvidoria

3.8 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA TRATAMENTO ÍTERNO

As manifestações encaminhadas para tratamento interno e respondidas pelos SEAMs, GTGI e pela Ouvidoria foram classificadas pelas áreas envolvidas. Em relação aos tipos de manifestações, conforme gráfico 17, verifica-se que, no primeiro semestre de 2019, foram tratados 6.947 (54,27%) pedidos de informações, 2.678 (20,92%) reclamações contra regulados, 2.419 (18,90%) reclamações sobre serviços prestados pela ANAC, 487 (3,80%) denúncias contra regulados, 176 (1,38%) solicitações de serviços, 52 (0,41%) sugestões, 38 (0,30%) elogios e 3 (0,02%) denúncias contra agentes públicos vinculados à ANAC.

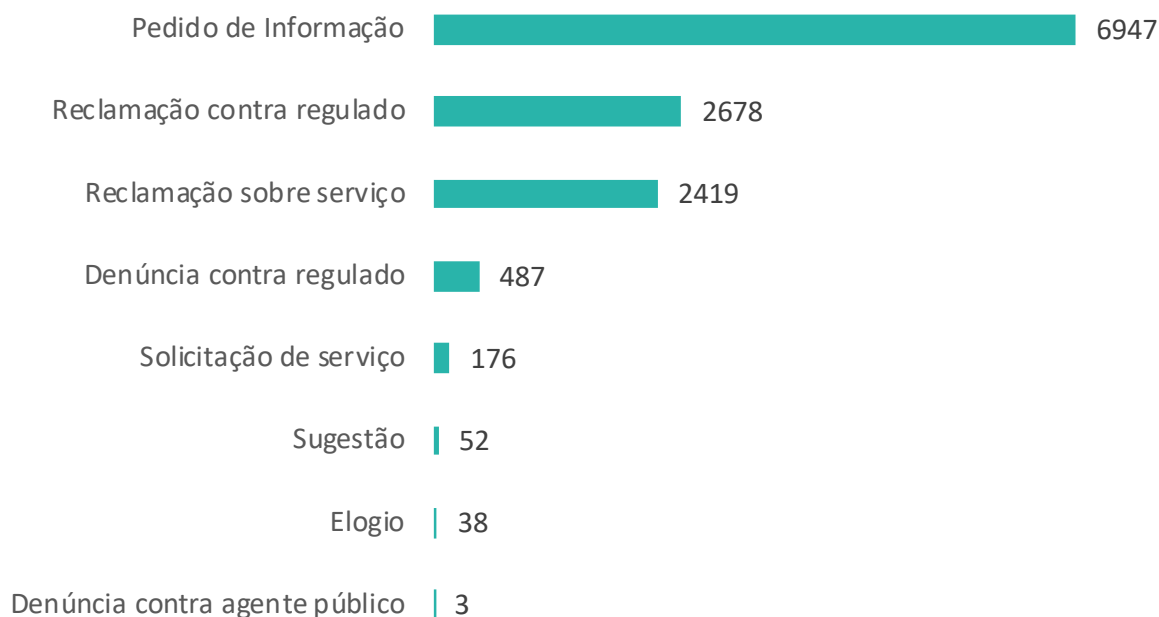


Gráfico 17: Quantitativo de registros por tipo de manifestação

O tipo "solicitação de serviço" está relacionado a demandas de usuários que apenas estariam sinalizando a alguma área técnica da ANAC que providenciaram o que estava sendo solicitado em determinado processo administrativo em tratamento na Agência, a exemplo de atualização de foto e assinatura para a emissão de Carteira de Habilitação Técnica.

Além dos tipos de manifestações, as demandas também são classificadas por assunto e sub assunto, sendo os principais resultados quantitativos apresentados nas tabelas 02 a 07.

ASSUNTOS	2019/01	2019/02	2019/03	2019/04	2019/05	2019/06	Total
Sistemas	441	402	391	286	307	282	2109
Habilitação	157	179	176	177	144	126	959
Aeromodelismo/Drone	63	50	60	48	49	37	307
Manutenção e controle de aeronavegabilidade	62	59	37	23	36	39	256
Exames teóricos	37	29	40	37	39	34	216
Av Geral	15	22	24	52	59	37	209
Operações aéreas	22	42	45	34	34	22	199
Centro de instrução	39	21	32	39	24	27	182
Não competência da Anac	27	22	31	29	27	26	162
Registro de Aeronaves	35	19	17	25	32	33	161
Normas desenvolvimento	12	82	51	2	1	1	149
AVSEC	22	31	31	18	23	20	145
Cadastro aeroportuário	13	26	15	22	38	28	142
Certificação e fabricação aeronaves/produtos correlatos	18	8	40	16	38	19	139
Não aplicável	13	18	17	22	16	28	114
Total	976	1010	1007	830	867	759	5449

Tabela 02: 15 Pedidos de informação assuntos mais demandados.

SUB ASSUNTOS	2019/01	2019/02	2019/03	2019/04	2019/05	2019/06	Total
SACI-Dados cadastrais	318	293	241	174	137	166	1329
SACI-Login e senha	103	90	115	101	149	90	648
Civ digital	9	12	15	4	12	9	61
Sistema de Atendimento		4	8	2	3	4	21
Protocolo Eletrônico		2	7	4	1	5	19
SACI-Erro do sistema	2					5	7
SISANT	4			1		1	6
SIROS	3		1				4
E-DIAM			2		1		3
Portal da ANAC		1				1	2
Total	439	402	389	286	303	281	2100

Tabela 03: Pedidos de Informação sub assuntos mais demandados sobre sistemas

SUB ASSUNTOS	2019/01	2019/02	2019/03	2019/04	2019/05	2019/06	Total
Requisitos para pilotos	67	83	92	35	45	39	361
CMA	45	53	44	46	48	35	271
CHT				67	23	20	110
Requisitos para MMA	20	26	13	10	20	18	107
Requisitos para comissário	17	10	21	11	6	10	75
Convalidação de licença estrangeira	7	7	5	8	2	4	33
Análise de processo de MMA			1				1
Análise de processo de pilotos	1						1
Total	157	179	176	177	144	126	959

Tabela 04: Pedidos de informações sub assuntos mais demandados sobre habilitação

ASSUNTOS	2019/01	2019/02	2019/03	2019/04	2019/05	2019/06	Total
Sistemas	373	240	122	176	103	94	1108
Habilitação	148	157	98	161	247	146	957
Qualidade da resposta à demanda 1ª instância	30	25	30	21	13	15	134
Exames teóricos	22	20	16	13	31	14	116
Qualidade da resposta à demanda 2ª instância	4	4	5	3	7	3	26
Não aplicável	4	7		1	2	3	17
Prazo legal de atendimento às manifestações	2	3	4	1	2		12
Atendimento - ANAC	1		1		2	2	6
Não competência da Anac			1	2	3		6
Registro de Aeronaves		2	1	1	2		6
Total	584	458	278	379	412	277	2388

Tabela 05: Reclamações assuntos mais demandados sobre os serviços prestados

SUB ASSUNTOS	2019/01	2019/02	2019/03	2019/04	2019/05	2019/06	Total
SACI-Erro do sistema	197	64	47	83	44	24	459
SACI-Login e senha	8	91	20	17	6	30	172
Civ digital	74	43	14	8	3	2	144
SISANT	18	18	18	24	12	14	104
SINTAC	20	3	9	6	14	1	53
SIGEC	30						30
SACI-Dados cadastrais	2	4	3	8	2	8	27
Sistema de Atendimento	4	5	2	6	3	3	23
Portal da ANAC	2	2	4	3	8	2	21
GRU Internet	1	1		8	1	2	13
Protocolo Eletrônico	3	4		3	1	2	13
eDIAM	3	1		3	1	2	10
Aerodesporto	1		1	2	2	1	7
E-DIAM	2		1	1	3		7
DCERTA/Problema no acesso	2			1		1	4
Total	367	236	119	173	100	92	1087

Tabela 06: Reclamações sub assuntos mais reclamados sobre sistemas

SUB ASSUNTOS	2019/01	2019/02	2019/03	2019/04	2019/05	2019/06	Total
Correção de dados impressão CHT	58	77	48	72	107	71	433
Impressão de CHT	33	8	10	29	74	36	190
Análise de processo de pilotos	12	34	16	25	32	21	140
Entrega de CHT	31	17	18	27	23	13	129
Análise de processo de MMA	11	7	4	6	8	5	41
Atualização de CMA	2	14		1	1		18
Não aplicável	1		2	1	2		6
Total	148	157	98	161	247	146	957

Tabela 07: Reclamações sub assuntos mais demandados sobre habilitação

Verifica-se, nas tabelas acima, que a maioria dos pedidos de informações e reclamações sobre serviços relacionadas à sistema está ligada ao Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil (SACI), principalmente, no que se refere a informações sobre dados cadastrais e login e senha. Quanto a isso, a Ouvidoria tem trabalhado em conjunto as Superintendências de Padrões Operacionais e de Tecnologia da Informação para que a recuperação de dados de acesso ao SACI seja facilitada.

4. MONITORAMENTO QUALITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA DE ATENDIMENTO

4.1 ANÁLISE EM GERAL DAS RESPOSTAS EMITIDAS

Dentre as competências das unidades que compõem o sistema de atendimento, destacam-se a da GTGI, de "garantir a qualidade e a padronização do atendimento prestado pelo 1º nível de atendimento", dos SEAMs, de "zelar pela qualidade das respostas emitidas no seu âmbito de atuação", e da Ouvidoria, de "realizar avaliação amostral da qualidade das respostas emitidas nos atendimentos de 1º e 2º níveis".

No que se refere à competência da Ouvidoria, para a análise da qualidade das respostas, primeiramente, foram estabelecidos critérios, por tipo de manifestação, a serem seguidos pelas unidades respondentes no momento da elaboração das respostas. Esses critérios foram inseridos em uma cartilha orientativa e divulgada a todos os envolvidos no processo de atendimento aos usuários.

Dentre os critérios estabelecidos, destacam-se:

- As respostas aos pedidos de informação devem contemplar todos os itens pontuados pelos usuários, além das informações sobre a forma de acesso e o prazo para a prestação do serviço, quando o pedido for relacionado à serviço.

Em se tratando de pedido de informação sobre o andamento da apuração de denúncia, devem ser adotados os seguintes procedimentos:

- a. Caso o processo tenha sido arquivado, pode-se disponibilizada ao denunciante a parte do processo que não contenha dados sigilosos; e
- b. Caso o processo esteja em andamento, o SEAM deve-se informar ao usuário sobre o porquê de ele não poder ter acesso aos autos do processo.

- Quando a demanda se tratar de elogio sobre servidor ou colaborador, deve-se encaminhá-la ao servidor/colaborador elogiado, dando-se ciência também à sua chefia para eventual registro em assentamento funcional. A resposta a elogio será considerada conclusiva quando contiver informação sobre o recebimento e cientificação ao gestor ou ao servidor e sua chefia;

- Se a sugestão for objeto de alteração normativa recente, o SEAM deve informar ao usuário sobre as discussões e fundamentações que trataram o tópico, além de comunicar sobre a oportunidade para que ele se manifeste em próxima audiência ou consulta pública que venha a ser realizada sobre o assunto. Caso a sugestão se refira a serviço prestado pela ANAC, o SEAM deve encaminhar a demanda ao gestor do serviço, de forma que este possa verificar quais medidas podem ser adotadas ou para que, na hipótese de impossibilidade de implementação da sugestão, apresente justificativa;

- Toda reclamação que se refira à demora em análise de processo, interposição de recursos, agendamentos ou qualquer outra situação apresentada pelo usuário à ANAC e que dependa de análise, deve-se responder com prazo de previsão de processamento.

Caso o serviço reclamado esteja especificado na Carta de Serviços ao cidadão e possua prazo, ou se o prazo de processamento estiver especificado no site da ANAC ou em algum normativo, esta informação deve ser contemplada na resposta.

Se o serviço reclamado estiver no prazo de compromisso firmado anteriormente com o usuário, será considerada resposta conclusiva a informação de que o serviço está dentro do prazo firmado e a informação quanto ao prazo. Caso o prazo firmado tenha sido descumprido, o SEAM deve averiguar se o caso do usuário é pontual e solicitar ao gestor do serviço a resolução do problema de imediato e justificativa para a situação.

Se a situação de descumprimento de prazo estiver afetando uma coletividade, o SEAM deve solicitar que o gestor do serviço repactue prazo para normalização da situação e que justifique o motivo do não cumprimento, devendo ser esta informação dada ao usuário;

- A resposta à denúncia será considerada conclusiva quando informado ao usuário o número do processo e a informação sobre o encaminhamento à área competente, assim como sobre o motivo de arquivamento e as informações necessárias para apuração;

- No caso de matéria de competência da Agência, porém não regulada, entende-se como uma boa prática informar que a ANAC, apesar de ainda não ter regulamentado a matéria, utilizará o manifesto como insumo em seu processo de regulação.

- Após ser submetida a análise prévia, pela Ouvidoria, a denúncia contra agente público é apurada pela Corregedoria ou pela Comissão de Ética que podem decidir pelo arquivamento da manifestação caso não existam elementos mínimos de autoria e materialidade para o prosseguimento da investigação. Sendo instaurado o procedimento apuratório, tanto a Corregedoria quanto a Comissão de Ética devem abrir procedimentos no sistema SEI!. A resposta à denúncia contra agente público será considerada conclusiva quando contiver informação sobre o procedimento que foi adotado e a referência ao número de processo.

No primeiro semestre de 2019, a Ouvidoria monitorou 8.308 manifestações de usuários, bem como as respostas emitidas pelo BackOffice do Callcenter e pelos SEAMs no processo de atendimento.

Como resultados das análises, foi verificado que 98,2% das respostas emitidas atenderam aos critérios estabelecidos, ou seja, foram conclusivas (gráfico 18).

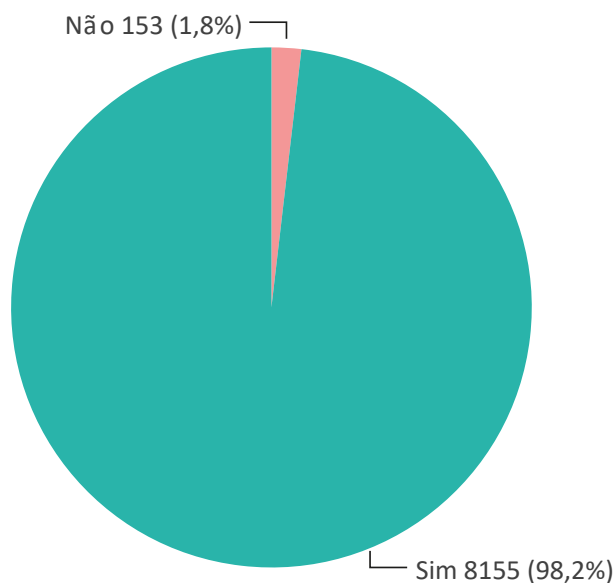


Gráfico 18: Conclusividade das respostas

Em relação as denúncias contra regulados, além dos aspectos relacionados ao tratamento ou arquivamento (gráfico 19), a Ouvidoria também verificou se os usuários foram informados sobre o número do processo quando da indicação de tratamento interno (gráfico 20) ou da justificativa do arquivamento quando as informações apresentadas pelo denunciante foram suficientes para a indicação de inexistência da infração a ser apurada ou insuficientes para prosseguimento da apuração, havendo necessidade de complementação por parte do denunciante (gráfico 21).

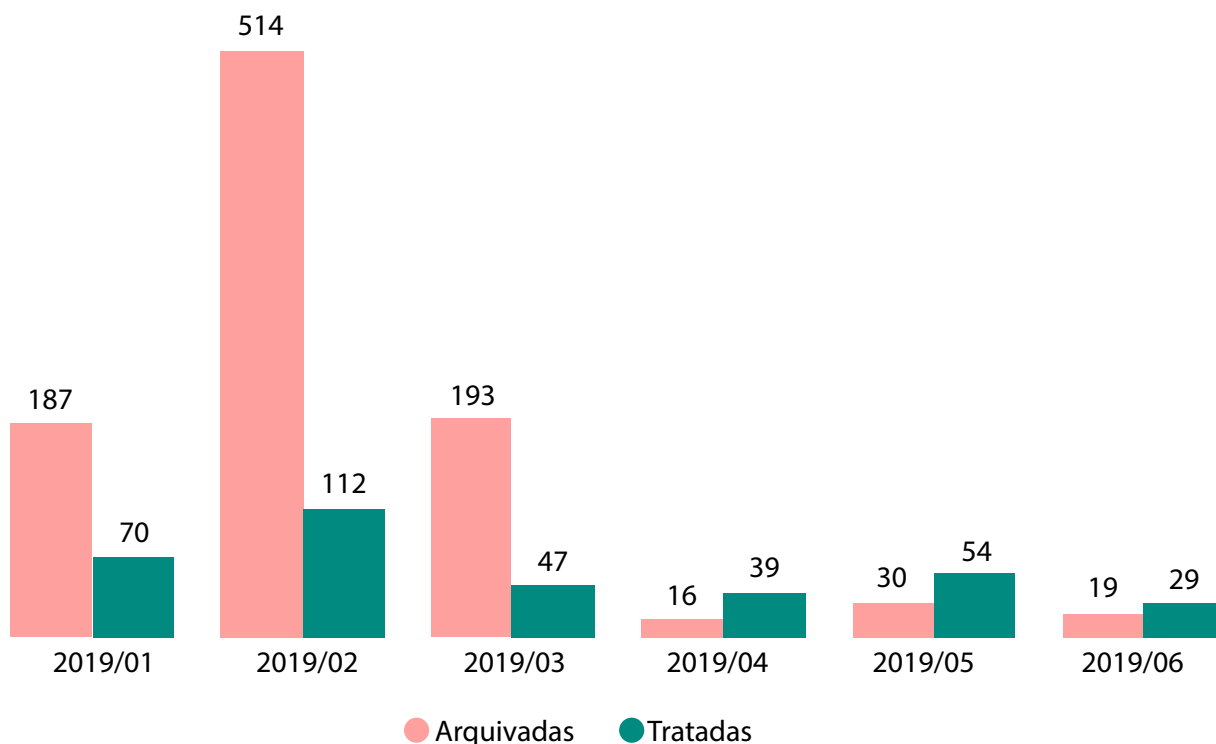


Gráfico 19: Tipo de tratamento dado às denúncias recepcionadas pela Agência

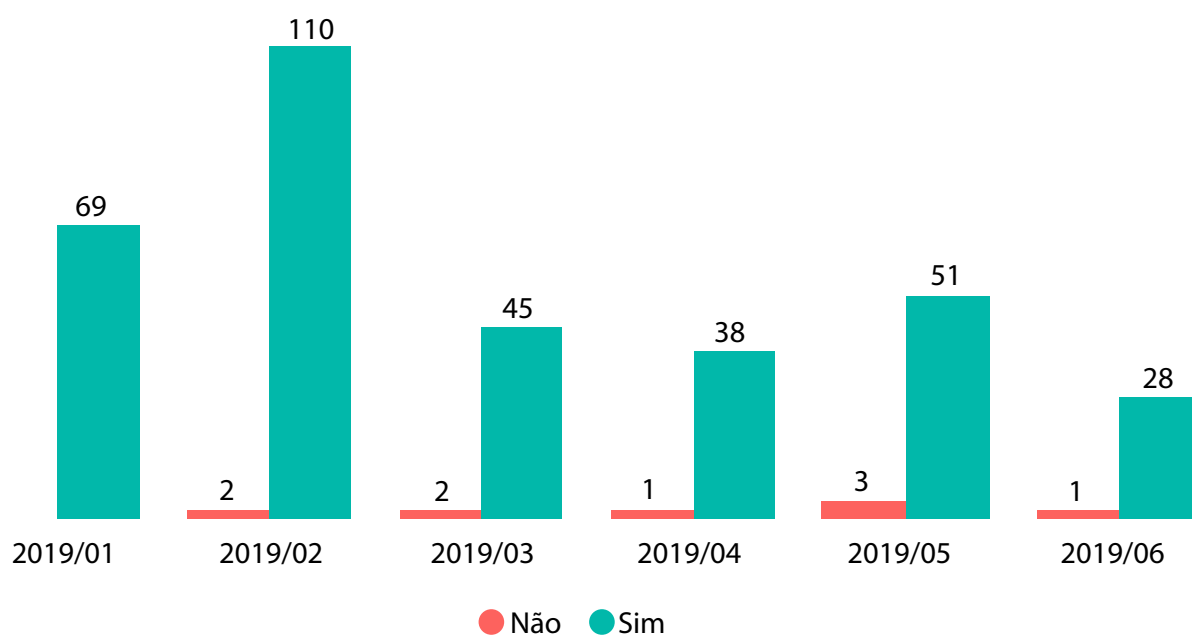


Gráfico 20: Envio do número do processo ao denunciante

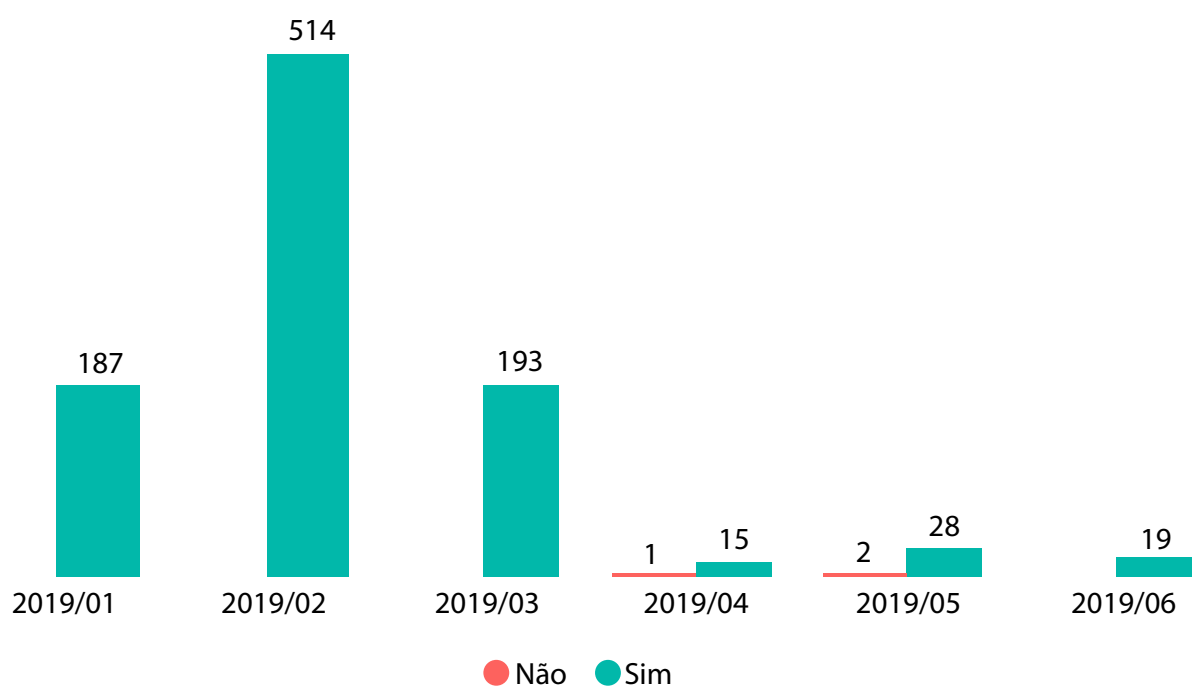


Gráfico 21: Envio de justificativa de arquivamento ao usuário

Outra análise que é feita pela Ouvidoria está relacionada à verificação de firmamento de compromisso das áreas técnicas com os usuários quanto ao prazo para a prestação de serviços. Nesse sentido, o gráfico 22 representa o quantitativo de manifestações analisadas que foram respondidas ou não com definição de prazo para a conclusão de serviços. Verifica-se nos resultados que, apesar de ainda haver manifestações concluídas sem compromissos firmados, houve uma melhora nos últimos meses do primeiro semestre, fruto das reuniões periódicas realizadas com os SEAMs, nas quais são discutidos os resultados das análises e pontos que podem ser melhorados.

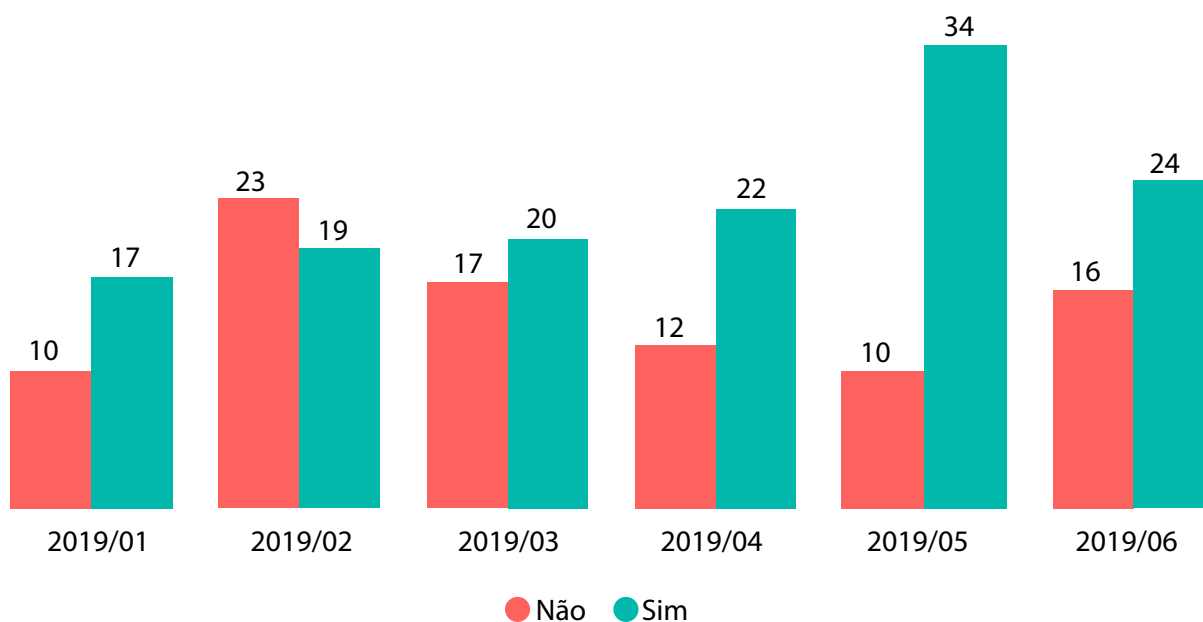


Gráfico 22: Informação ao usuário sobre o prazo para a prestação do serviço

Em relação às reclamações e pedidos de informações tratados internamente, a Ouvidoria verifica se há informações relacionadas no roteiro de atendimento utilizado pela central de atendimento (gráfico 23), nas respostas das perguntas frequentes (gráfico 24) e no site da ANAC (gráfico 25). Os casos muito específicos foram excluídos dos gráficos por se entender que não haveria necessidade de disponibilização de informação de forma automática nos canais indicados, mas sim um tratamento direto pelos SEAMs, por se tratar de casos pontuais.

Esta verificação de disponibilização/atualização das informações aos usuários é feita pela Ouvidoria com o objetivo de estimular a preocupação contínua das áreas com os usuários que precisam ter a informação disponível de forma célere, atual e em diversos meios de comunicação.

Os resultados apresentados estão agrupados sem distinção dos assuntos tratados nas manifestações. Nesses casos, a base de dados é disponibilizada aos SEAMs para que seja avaliada a necessidade de inclusão de informações nos roteiros, nos FAQs ou no site da Agência para que os usuários possam obter informações em menor tempo possível.

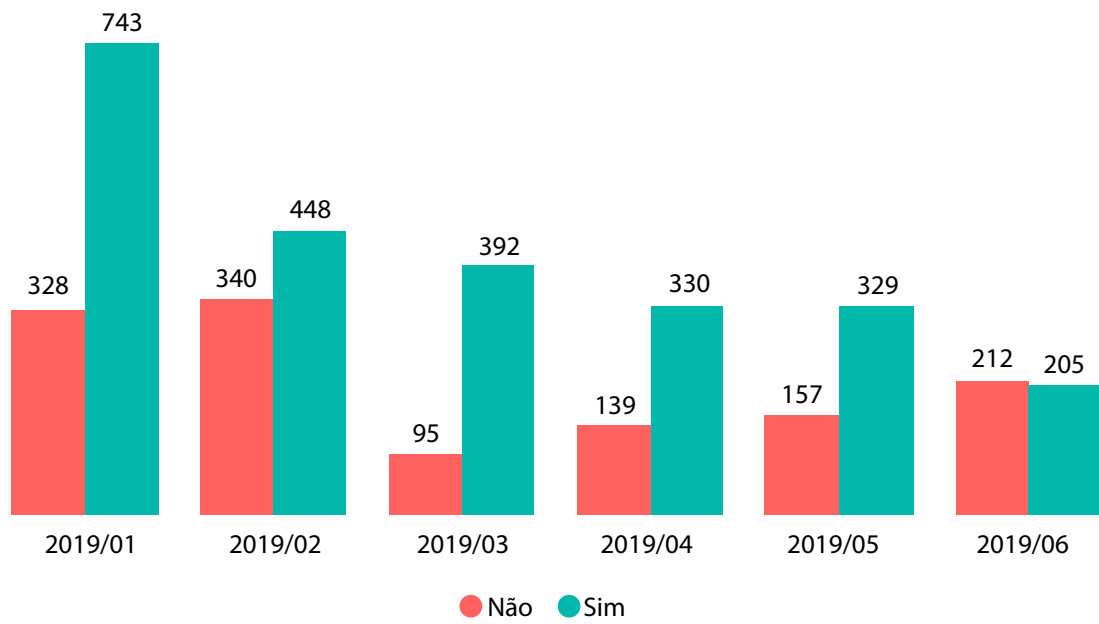


Gráfico 23: Existência de roteiro de atendimento

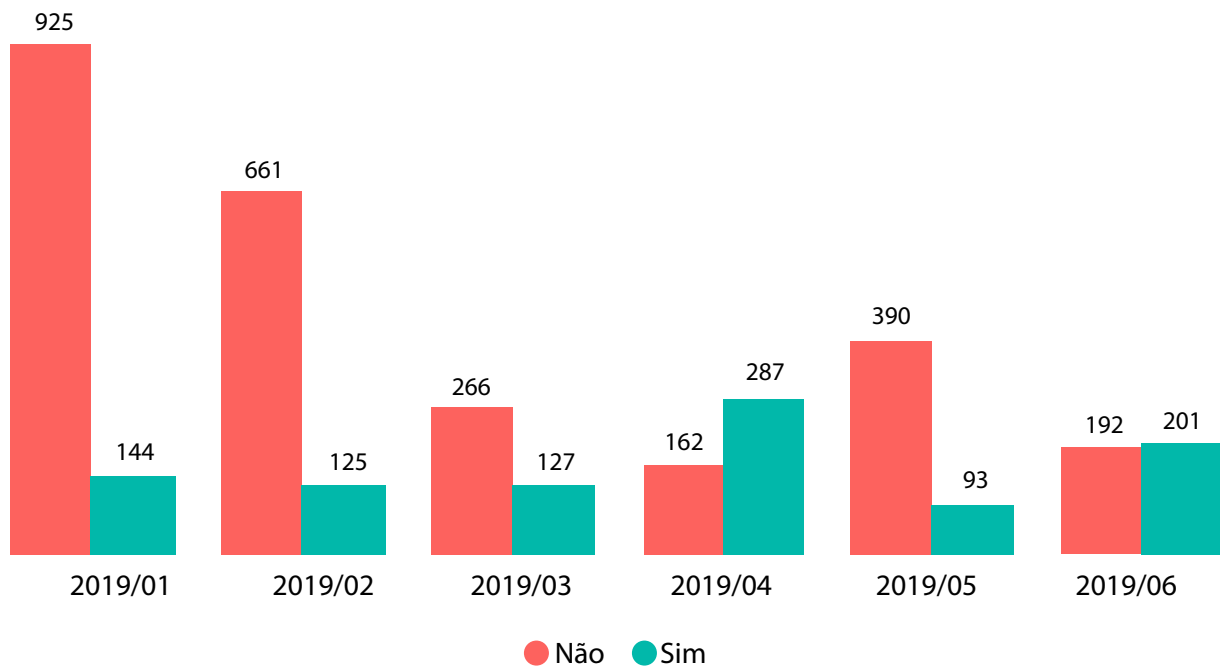


Gráfico 24: Existência de FAQ

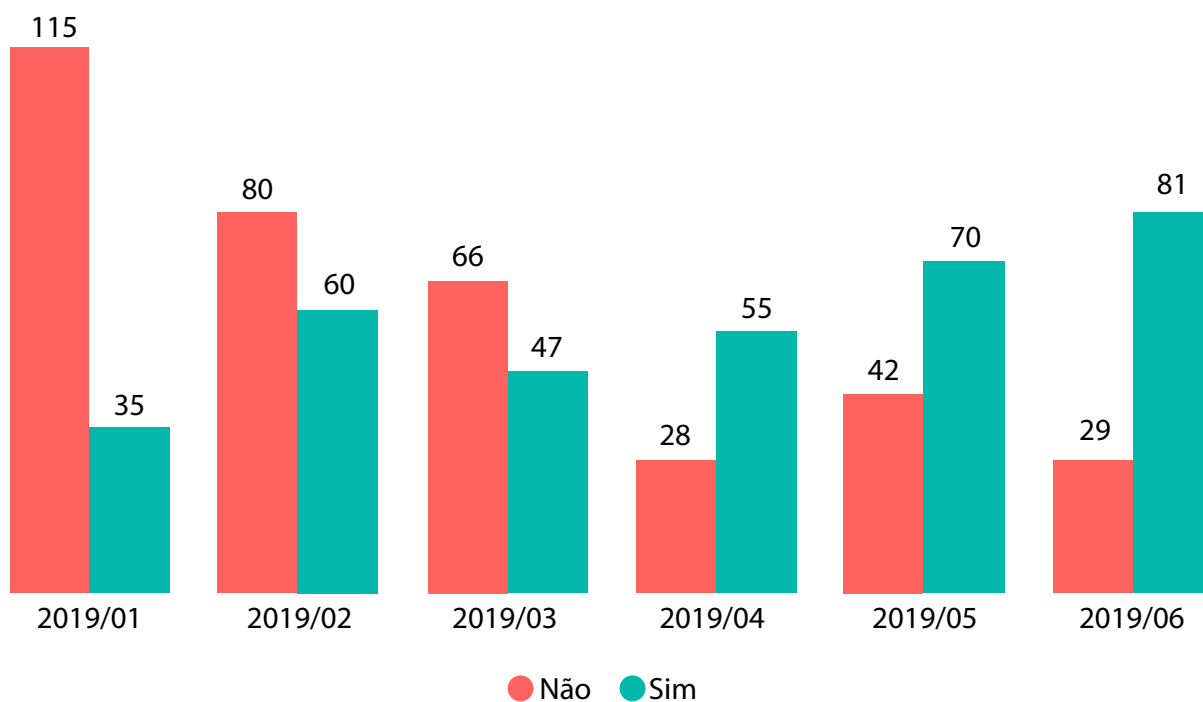


Gráfico 25: Existência de informações no site da ANAC

Trimestralmente, a Ouvidoria e a GTGI se reúnem com os SEAMs mais demandados, com vista a discutir os resultados das análises e com foco na melhoria da qualidade das respostas, bem como na melhoria dos processos internos e da prestação dos serviços aos usuários.

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO E CORRELACIONAMENTOS COM OS MONITORAMENTOS QUANTITATIVO E QUALITATIVO

A Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento aos Regulados, realizada trimestralmente, tem como objetivo avaliar a satisfação dos usuários que utilizaram os serviços de atendimento da Agência para encaminhar denúncias, reclamações, elogios, críticas e sugestões sobre serviços prestados pela ANAC.

A pesquisa, aplicada por meio de formulário eletrônico, enumera quesitos para a avaliação do atendimento prestado onde o usuário demonstra seu grau de satisfação. O modelo utilizado para mensurar o grau de satisfação dos participantes da pesquisa é a escala de verificação de Likert, na qual os respondentes se posicionam de acordo com uma medida de concordância atribuída a cada item, sendo a nota 1 como "muito insatisfeito", enquanto a nota 5 representa "muito satisfeito".

Até 2018, a pesquisa era realizada com as manifestações de 2ª instância, ou seja, manifestações tratadas apenas pela Ouvidoria. Já em 2019, a pesquisa englobou as manifestações referentes às 1ª e 2ª instâncias de atendimento, tendo em vista a publicação da Instrução Normativa nº 121/2018 que instituiu o Sistema de Atendimento da ANAC, ampliando significativamente a população da pesquisa. Todas as manifestações registradas e tratadas pelas áreas técnicas – SEAMs, passaram a fazer parte da pesquisa de satisfação.

Os quesitos avaliados foram atualizados, a fim de aprimorar a pesquisa, tornando-a mais objetiva, clara e célere. Os quesitos incluem o tempo de espera pela resposta, o resultado (ou atendimento às expectativas) e qualidade da resposta. Esse último substituiu os quesitos "clareza da resposta" e "conteúdo da resposta", aplicados na pesquisa até 2018. Outra melhoria implantada foi na pergunta aberta ao usuário, que tem a oportunidade de responder "o que levou a atribuir as notas nos quesitos anteriores?". Esta pergunta permite ao usuário que se manifeste quanto às notas aplicadas nos quesitos, e, para a Agência, possibilita uma análise mais apurada das respostas registradas.

Para mais informações sobre a Pesquisa, acesse o site da ANAC em <https://www.anac.gov.br/pesquisa-de-atendimento-dos-usuarios>.

5.1 ADESÃO À PESQUISA DE OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2019, a pesquisa foi realizada com base em uma população de 9.687 usuários, onde foram obtidos 1.957 respondentes. Com isso, o nível de confiança foi de 99% e o erro amostral de 3,8%, enquanto que no mesmo período de 2018 houve apenas 187 respondentes. O acréscimo exponencial das avaliações se deve ao fato de a pesquisa ter sido realizada abordando as manifestações referentes às 1ª e 2ª instâncias.

Outro ponto importante para o aumento da adesão, foi a forma de aplicação da pesquisa. Os convites são encaminhados por e-mail aos usuários, identificados pelos seus nomes. Outra ação aplicada foi o envio de lembretes para aqueles que ainda não respon-

deram ao primeiro convite de participação. Essa ação representou 37,40% das avaliações recebidas em 2019.

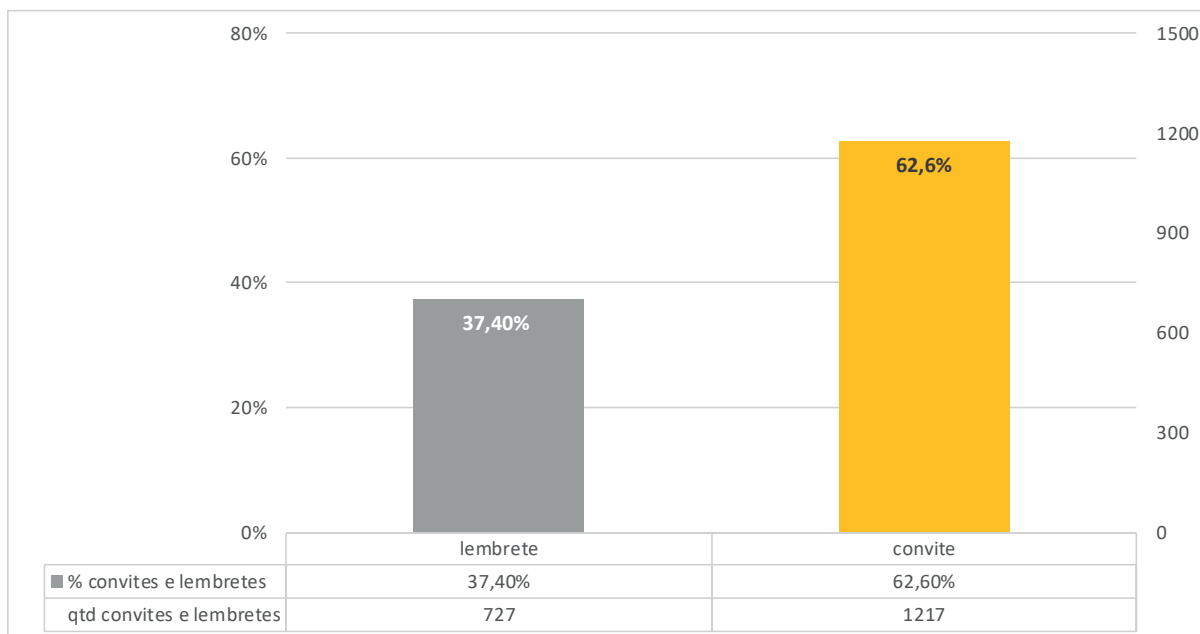


Gráfico 26: Representatividade de convites e lembretes 2019

Observa-se que o público denominado "Passageiro" se destaca com maior adesão à pesquisa, no 1º semestre de 2019, com 24%. No mesmo período do ano anterior, a participação foi de 26,9%. Na sequência, o público "Piloto" teve a participação em 20,29% – 15,61 pontos percentuais menor se comparado ao 1º semestre de 2018 (35,90%).

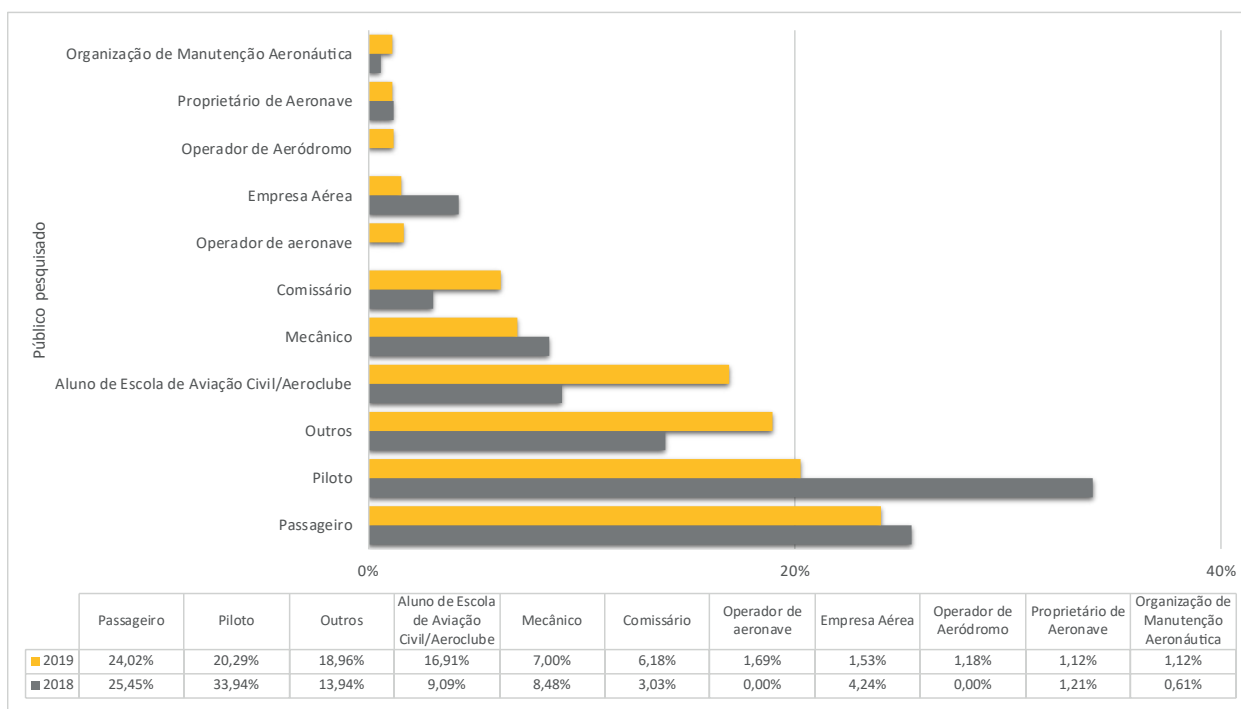


Gráfico 27: Adesão à pesquisa por grupo de usuário – 2018/2019

O canal para reclamações e denúncias de passageiros contra empresas aéreas é a plataforma www.consumidor.gov.br. No entanto, o canal de atendimento "fale com a ANAC" é mantido para recebimento de sugestões, elogios e pedidos de informação acerca da regulamentação vigente ou da atuação da Agência Reguladora.

A ANAC monitora as manifestações registradas na plataforma e avalia, em âmbito coletivo, a qualidade dos serviços prestados pelas empresas e o cumprimento dos normativos relativos às condições gerais de transporte aéreo e de acessibilidade de passageiros, adotando ações que se iniciam pela publicitação dos resultados, passando por procedimentos de advertência até a autuação da empresa.

5.2 AVALIAÇÃO SOBRE O TEMPO DE ESPERA

Quanto à avaliação de tempo de espera pela resposta em 2019, observa-se melhoria na percepção dos usuários, se comparado com 2018 (1º e 2º semestres).

A melhora no índice deve-se ao aprimoramento do sistema de atendimento às manifestações, tendo em vista o novo do modelo de atendimento em que houve a introdução de novos atores e metodologia.

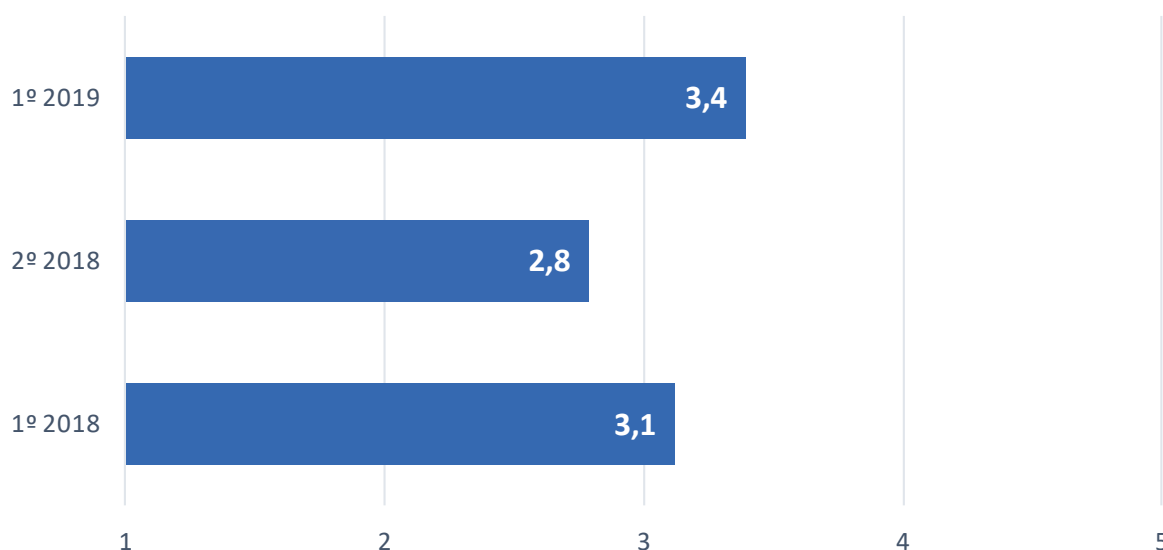


Gráfico 28: Nota por tempo de espera pela resposta em 2018/2019

A nota 3,4, referente ao 1º semestre de 2019, na escala Likert, deve-se ao aumento do número de usuários que indicaram a nota 4 "satisfeito" e 5 "muito satisfeito", totalizando 56,7% – contra 48,6% e 38,1% no 1º e 2º semestres de 2018, respectivamente, conforme demonstrado no gráfico 29.

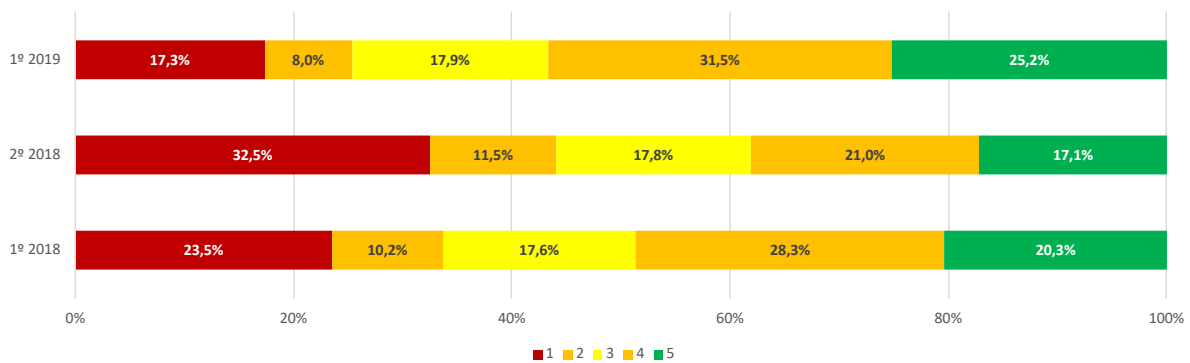


Gráfico 29: Tempo de Espera pela Resposta - Representatividade por avaliação – 2018/2019

O gráfico 30 demonstra a evolução do nível de satisfação dos públicos mais representativos na pesquisa. Ao analisar essa percepção do usuário, por tipo de público, no 1º semestre de 2019, nota-se a elevação do nível de satisfação em todos os públicos. Destaque para os públicos "mecânico" e "comissário", em patamares muito positivos.

Em geral, houve evolução no índice de satisfação dos usuários em 2019, com relação ao desempenho no ano anterior sendo. No entanto, um sistema novo, em processo de amadurecimento, é importante um contínuo processo de avaliação para aperfeiçoamento sistema de atendimento.

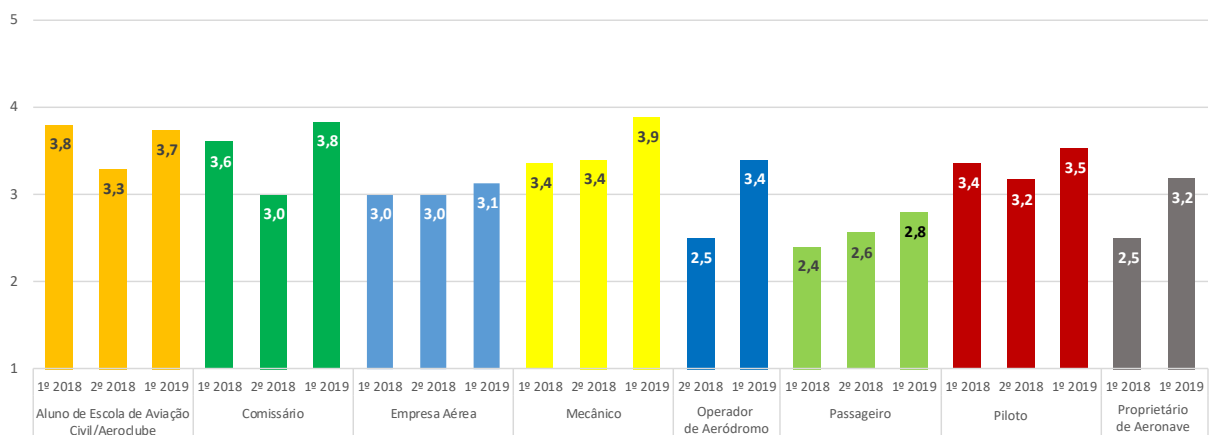


Gráfico 30: Tempo de espera pela resposta – Notas de avaliação por tipo de público – 2018/2019

O tempo médio de espera pela resposta, no primeiro semestre de 2019, foi de 4,05 dias, conforme dados extraídos do sistema de gerenciamento de manifestações. O gráfico 31 descreve o tempo médio de resposta por cada nota aplicada no quesito, onde se observa que, quanto menor a nota, maior o tempo de resposta. Entretanto, o tempo de resposta para as avaliações "muito insatisfeito-1", "insatisfeito-2" e "nem satisfeito, nem insatisfeito-3" é considerado satisfatório pela Agência, o que aponta necessidade de melhor comunicação para atingir as expectativas do regulado.

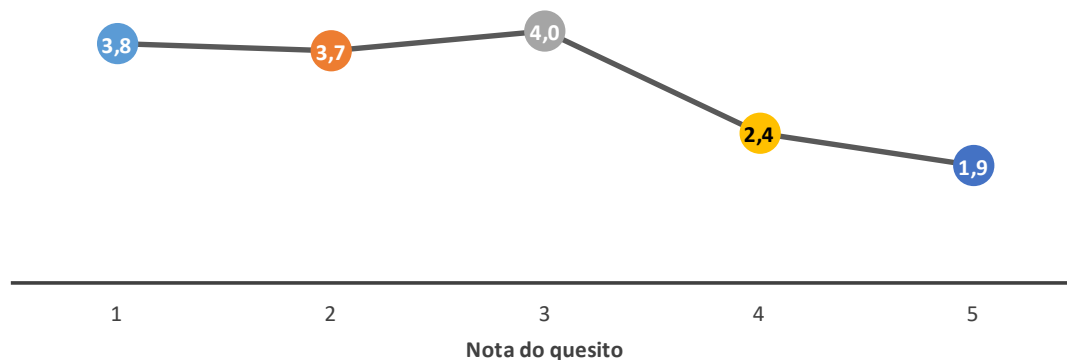


Gráfico 31: Tempo médio de espera pela resposta por notas atribuídas, em 2019 – 1º semestre

A pesquisa, possui um "campo aberto" para relato dos usuários. Ao selecionarmos os relatos específicos sobre o tempo da resposta (40 relatos registrados no 1º semestre de 2019), identificou-se que as notas "1", "2" e "3" foram justificadas pela demora no atendimento e demora na resposta. Percebe-se que, mesmo o prazo médio da resposta para "essas notas" ter sido 3,8 dias, ainda assim, as expectativas dos usuários não foram atendidas.

Outro ponto que foi observado é que, para os 339 usuários que registraram nota "1", muito insatisfeito, aproximadamente, 57% tiveram a resposta em até 2 dias, sendo 39% no mesmo dia. Para a nota "2", 58% tiveram a resposta em até 2 dias, sendo 41,4% no mesmo dia.

Esse cenário impõe à Ouvidoria estudo específico para entendimento adequado das razões da frustração das expectativas destes usuários que atendidos em tempo, em princípio adequado, se manifestaram negativamente.

A avaliação do resultado, se dará no tempo, preliminarmente podemos apenas fazer ilações que vão desde eventual necessidade de informar melhor os prazos de resposta, até analisarmos a eventual contaminação da resposta sobre o tempo com outras percepções (conteúdo, prazo do processo, qualidade da resposta, etc.).

5.3 AVALIAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DA RESPOSTA (CLAREZA E CONTEÚDO)

Em 2019, os quesitos clareza e conteúdo da resposta foram mensurados com base em novo critério: "qualidade da resposta". A avaliação dos usuários quanto à "qualidade da resposta" registrou uma evolução significativa entre 2018 e 2019, quando comparado com os quesitos "conteúdo" e "clareza" da resposta, conforme gráfico a seguir.

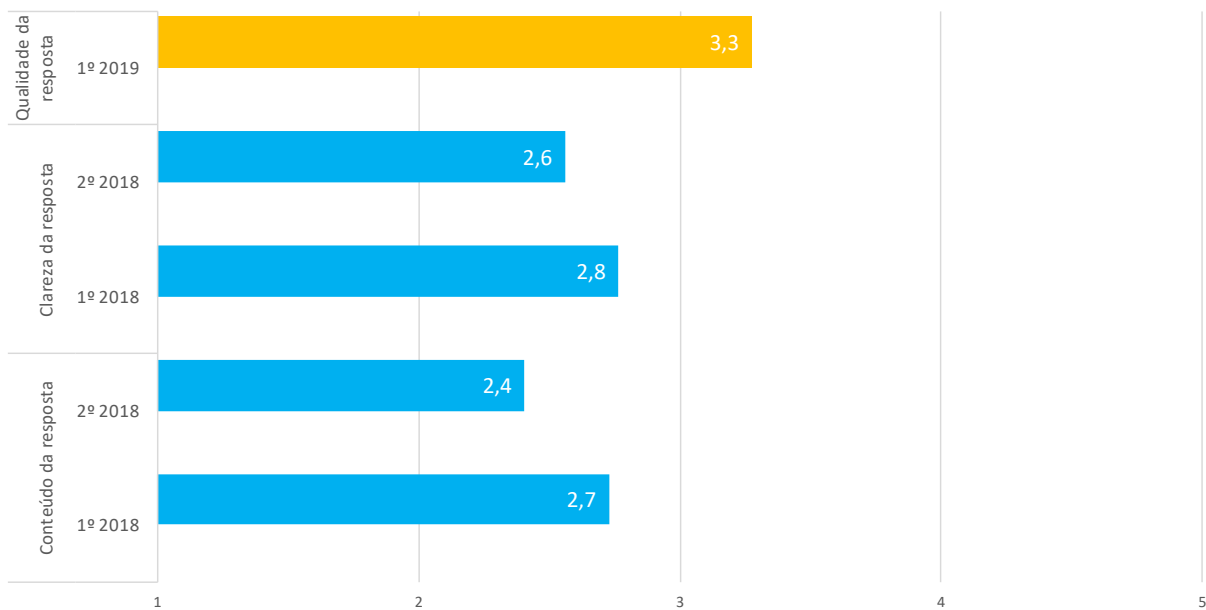


Gráfico 32: Nota por qualidade da resposta (clareza da resposta) – 2018/2019

No primeiro semestre de 2019, a nota de 3,3 na escala Likert, é resultado de acréscimo na percepção dos usuários que indicaram a nota 4 ("satisfeito") e 5 ("muito satisfeito"), totalizando 55,2% – contra a média de 34,3% do quesito "clareza" e média de 31,9% no quesito "conteúdo" em 2018.

Atribui-se a evolução da avaliação às ações da Ouvidoria e GTGI, em conjunto com os SEAMs, para aprimorar a qualidade da resposta ao usuário, tendo como objetivo atender ao disposto na Instrução Normativa 121/2018. Outro motivo é o monitoramento sistemático, por meio de painéis de gestão, que mensuram qualitativamente e quantitativamente as manifestações e os respectivos tratamentos propiciados pelo sistema.

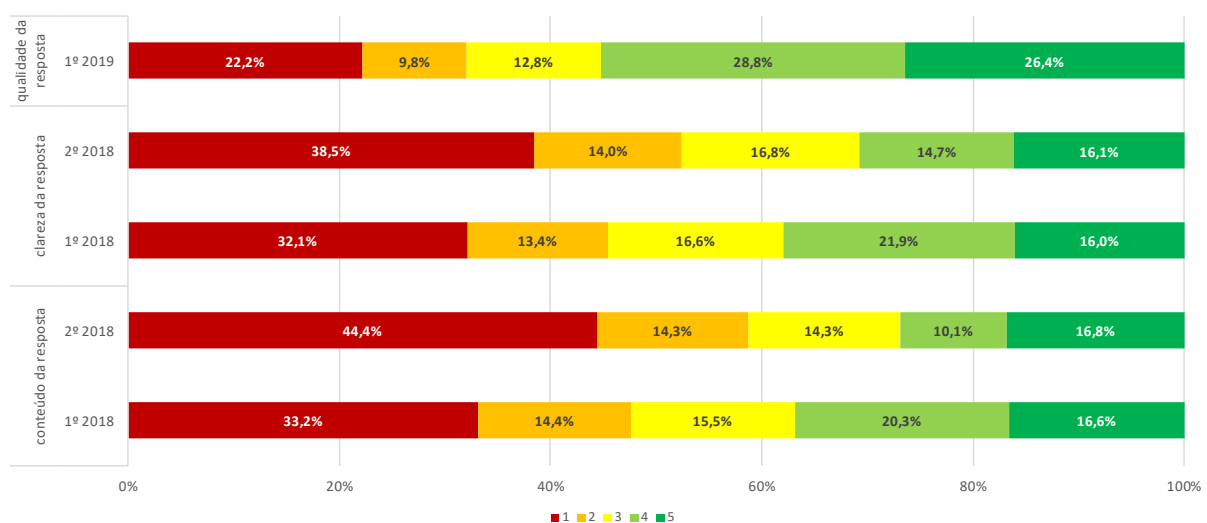


Gráfico 33: Qualidade da resposta (clareza da resposta) - Representatividade por avaliação – 2018/2019

Ao analisar a percepção do usuário por tipo de público, no 1º semestre de 2019, notam-se evoluções significativas no nível de satisfação nos públicos "piloto", "mecânico" e "comissário". O público "passageiros" registrou melhora no índice, alcançando sua melhor pontuação. Entretanto, ainda permanece a necessidade de melhoria na forma de comunicação com esse segmento, em processo de adaptação com o sistema SENACOM.

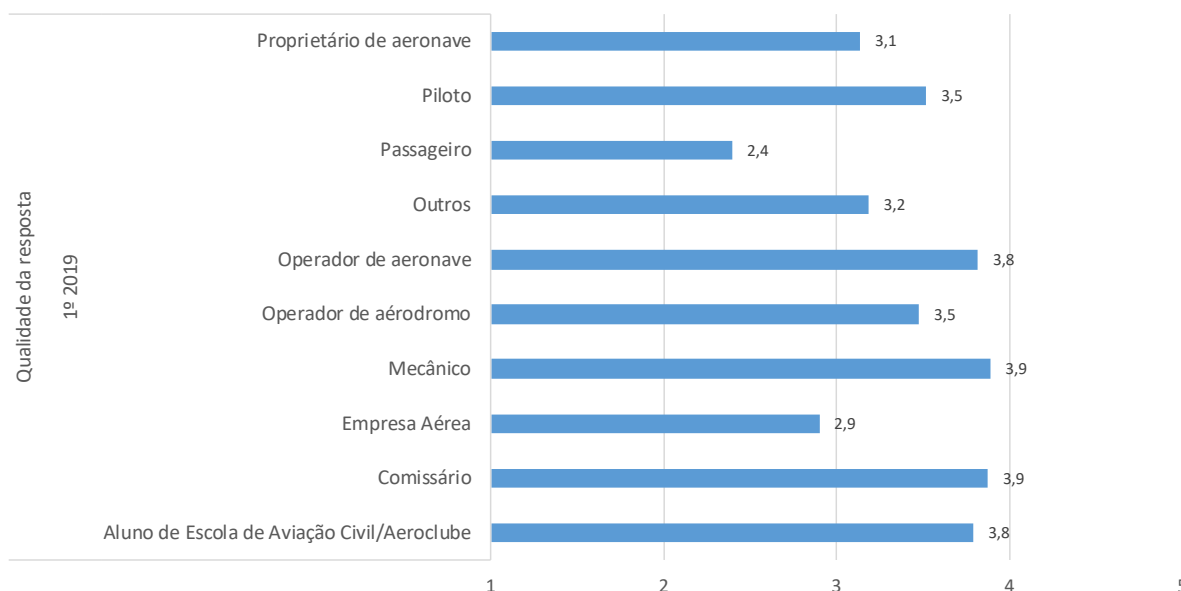


Gráfico 34: Qualidade da resposta – Avaliação por tipo de público – 2019

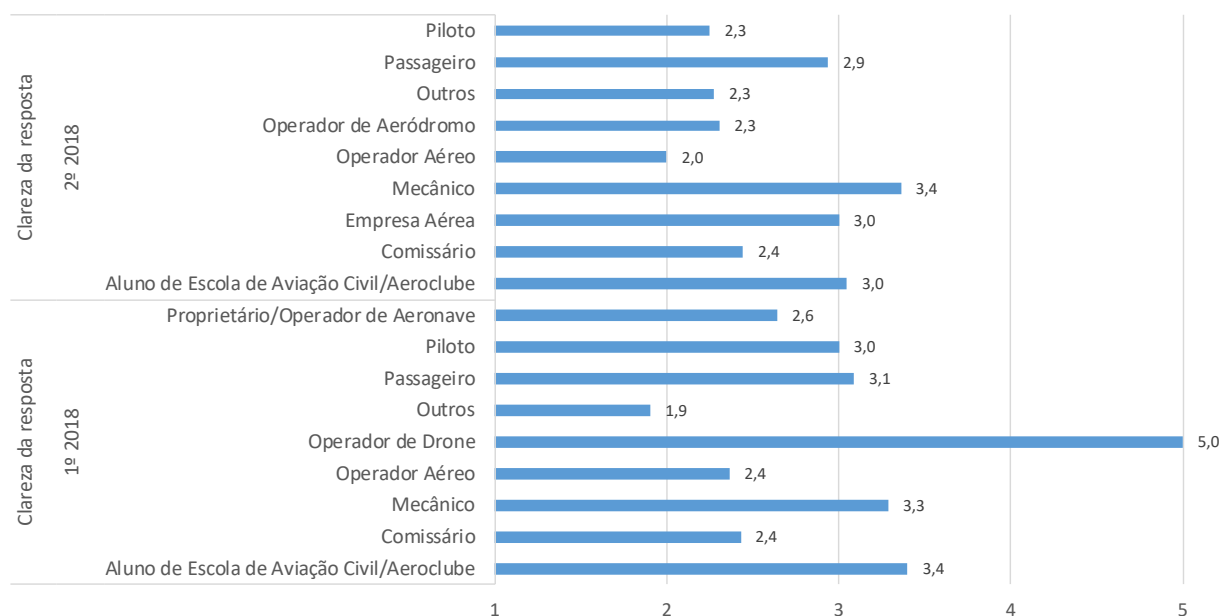


Gráfico 35: Clareza da resposta – Avaliação por tipo de público – 2018

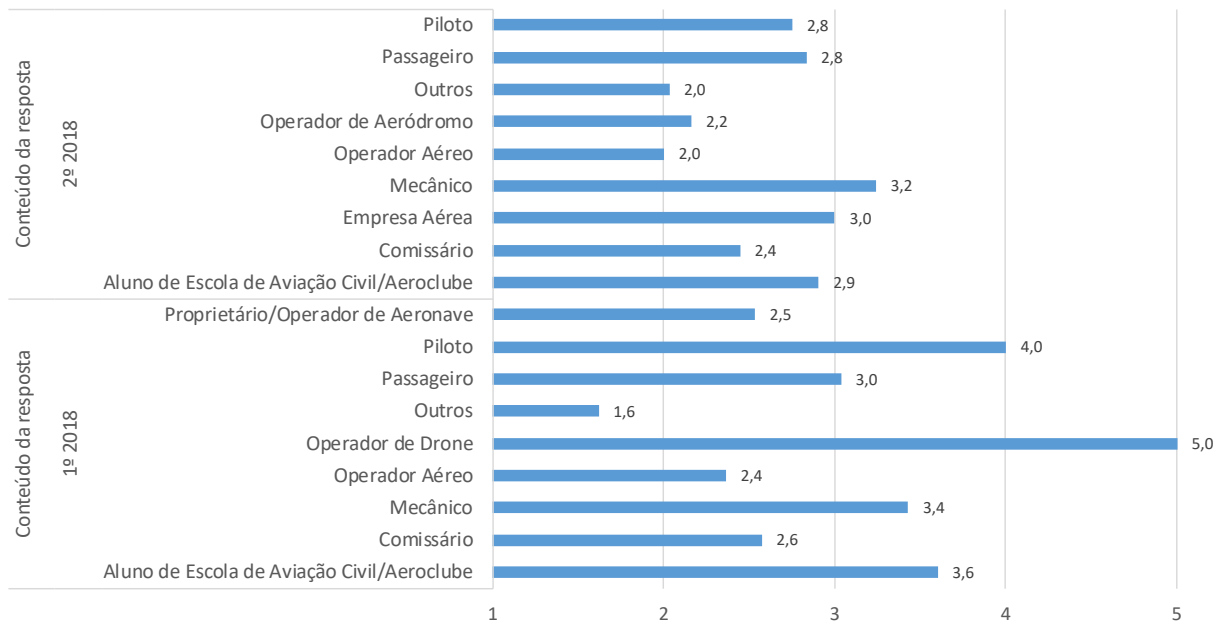


Gráfico 36: Conteúdo da resposta – Avaliação por tipo de público – 2018

5.4 AVALIAÇÃO SOBRE O RESULTADO (ATENDIMENTO ÀS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO)

A avaliação dos usuários quanto ao "Resultado" – ou seja, atendimento às suas expectativas – registrou aumento significativo de 18,5% no nível de satisfação nos últimos 3 semestres, obtendo seu melhor resultado desde a origem da série, conforme o gráfico 37.

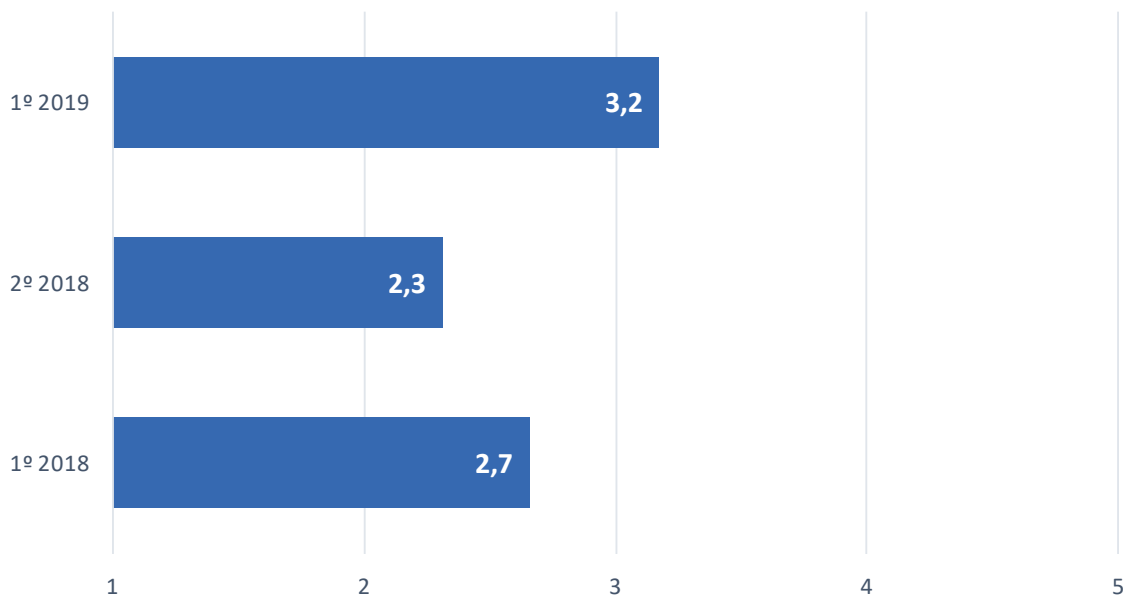


Gráfico 37: Nota por Resultado (atendimento às expectativas do usuário) – 2018/2019

A evolução do item "atendimento das expectativas" reflete a melhoria do processo e resulta do aumento de usuários "satisfeito" e "muito satisfeito", no 1º semestre de 2019, com 52,7%, contra os 39,6% e 27,3% obtidos nos 1º e 2º semestres de 2018, respectivamente.

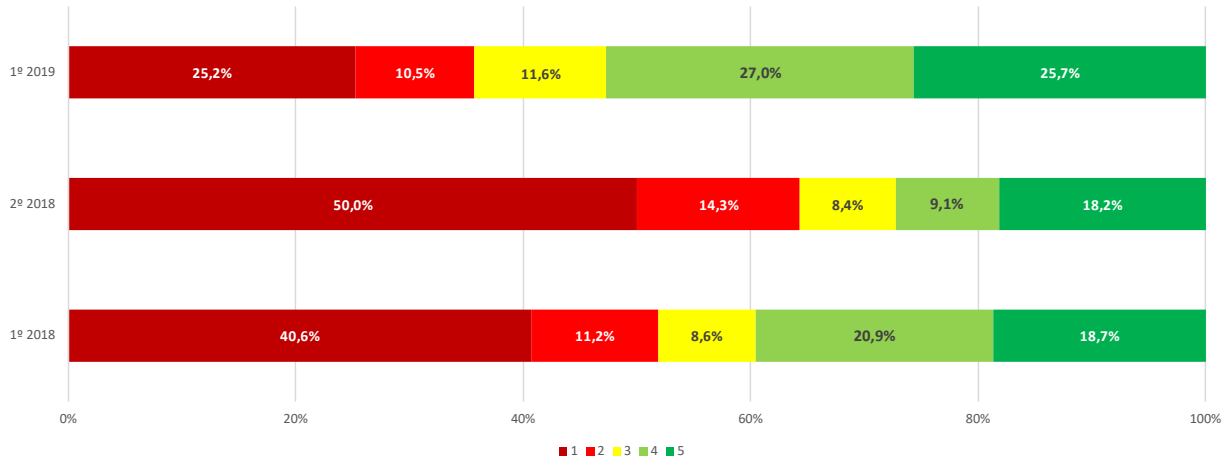


Gráfico 38: Resultado (atendimento às expectativas do usuário) - Representatividade por avaliação - 2018/2019

Ao analisar a percepção do usuário por tipo de público, conforme gráfico 39, nota-se uma evolução positiva na percepção geral de todos os públicos.

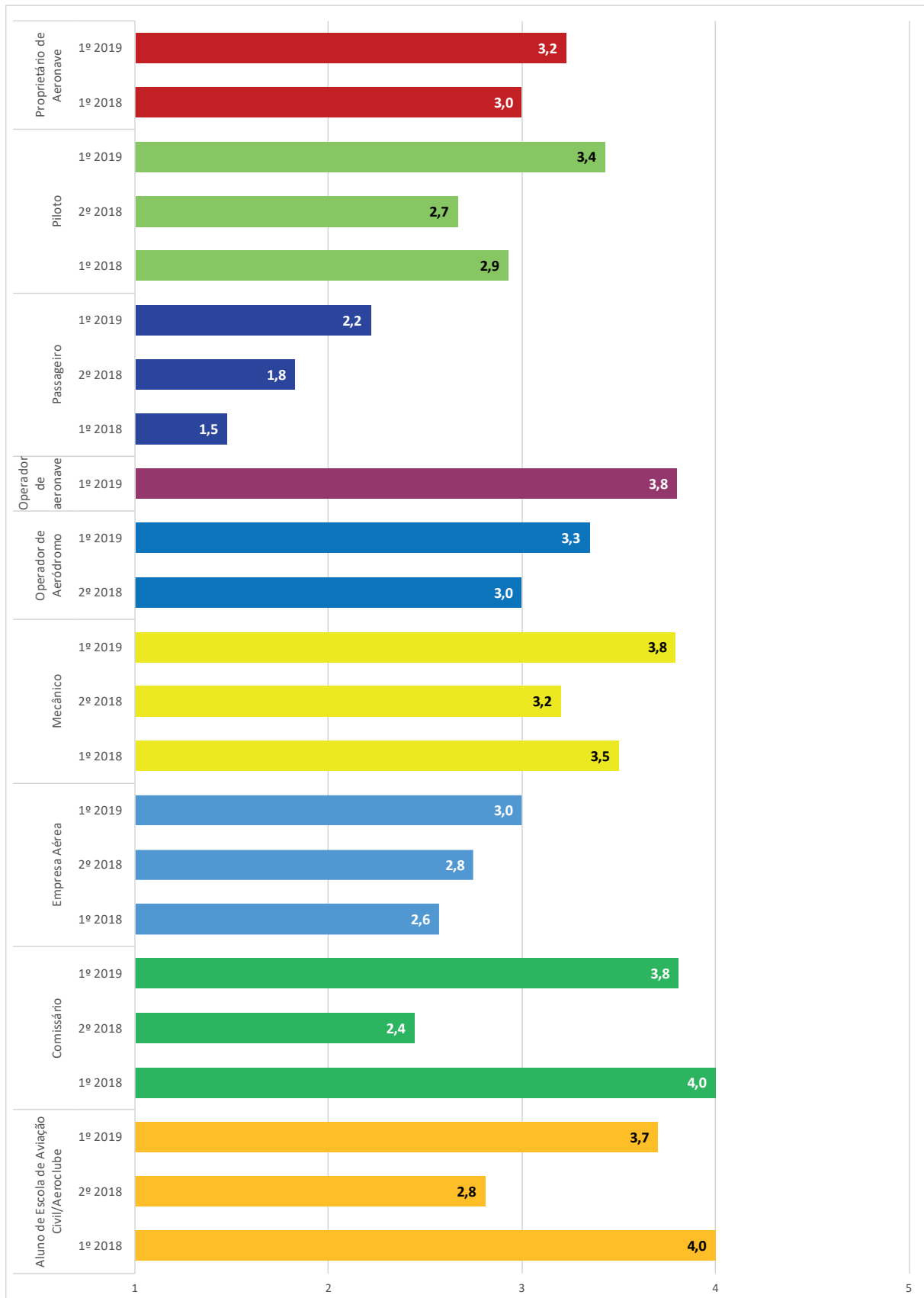


Gráfico 39: Resultado (atendimento às expectativas do usuário) – Avaliação por tipo de público – 2018/2019

5.5 COMENTÁRIOS DOS USUÁRIOS

A pesquisa solicita ao usuário que se manifeste, em questão aberta, sobre os motivos que influenciaram na aplicação das notas nos quesitos "tempo de resposta", "qualidade da resposta" e "atendimento às expectativas". Os resultados apresentados no gráfico 40 consideram apenas os comentários mais representativos. "Elogio" foi a categoria mais citada entre os usuários em 2019, o que demonstra que as ações adotadas pela ANAC foram satisfatórias. Entretanto, observam-se, ainda, registros de que a "qualidade da resposta" ainda precisa melhorar, apesar de que tal característica tenha reduzido 13,4% entre 2018 e 2019 e que a nota do quesito "qualidade da resposta" registrou o melhor índice desde o início da pesquisa, com 3,3 na escala Likert.

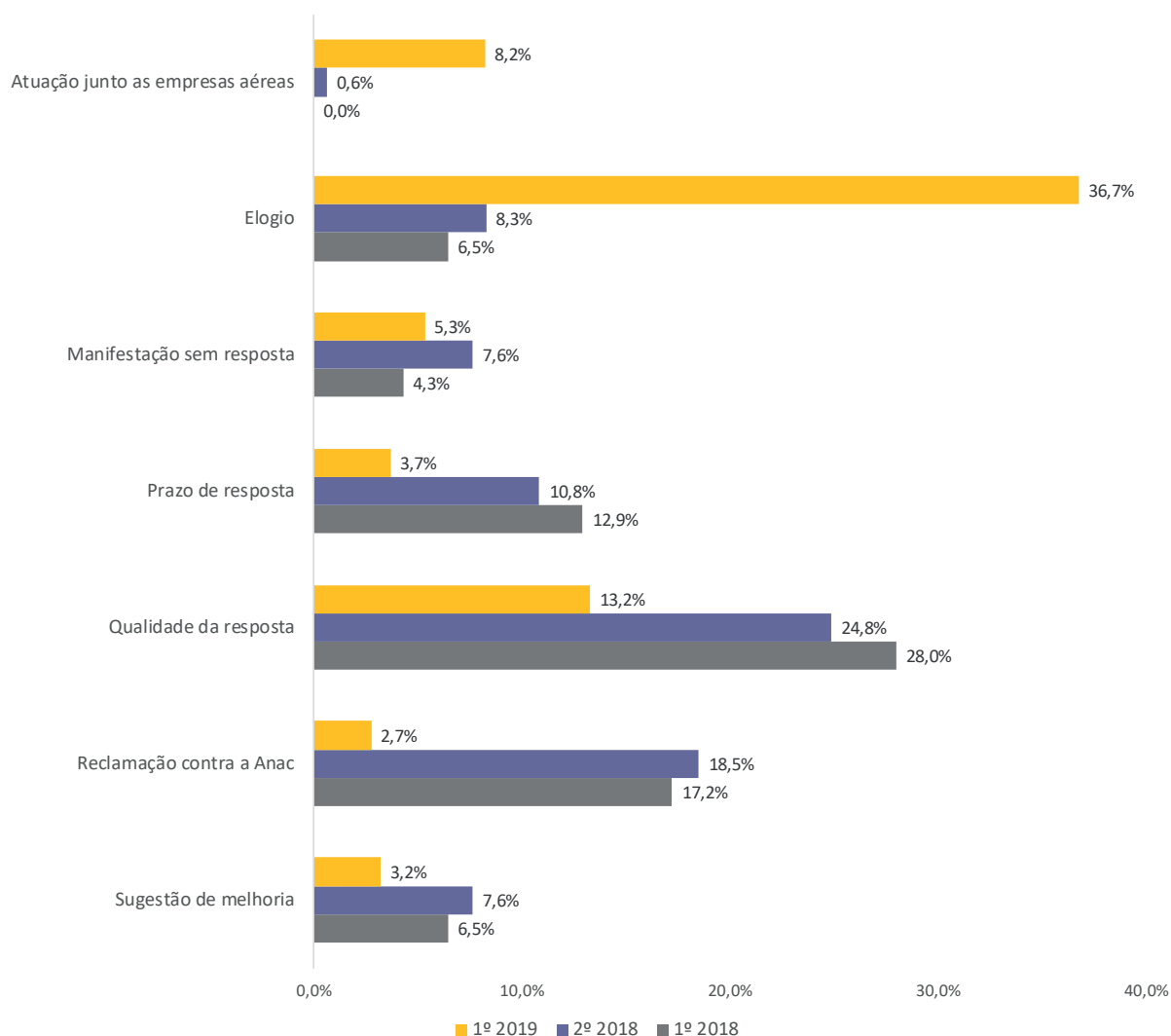


Gráfico 40: Incidência de comentários dos usuários sobre os principais assuntos – 2017/2018/2019

A Pesquisa sobre a Qualidade do Atendimento às Manifestações permite identificar evolução nos índices de satisfação do conjunto dos usuários, bem como quando segregados por tipo de público. Observa-se que as ações desenvolvidas pelos SEAMs, GTGI, ASCOM e Ouvidoria, com base em monitoramento qualitativo e quantitativo, contribuíram substancialmente para a evolução da satisfação dos usuários.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANAC

A Pesquisa de Satisfação sobre Serviços da ANAC visa mensurar o grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados pela Agência, e se propõe identificar oportunidades de melhorias nos processos de trabalho que resultem na prestação de serviços efetivos.

Iniciada em 2016, a pesquisa é direito básico do regulado no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados pela agência, sendo aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizado no sítio da ANAC e encaminhada por e-mail aos usuários que tiveram serviços efetivamente prestados pela Agência.

Utiliza-se o modelo Likert, no qual se enumeram quesitos para a avaliação do serviço prestado, com notas de 1 a 5, para representar o grau de satisfação do usuário em relação ao serviço prestado, sendo a Nota 1 a representação de "muito insatisfeito" e a Nota 5 "totalmente satisfeito". Ao final, em campo aberto, os respondentes encaminham sugestões para a melhoria dos processos e serviços da Agência.

Em 2019, o formulário e a aplicação da pesquisa foram aperfeiçoados, conforme disposto na sequência.

Dados e informações detalhados da pesquisa estão disponíveis em <https://www.anac.gov.br/pesquisa-de-satisfacao>.

6.1 NÚMERO DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS

O primeiro semestre de 2019 apresentou um aumento significativo no número de avaliações sobre os serviços prestados pela ANAC. Foram recebidas 4.573 avaliações, o que corresponde a quase o triplo das avaliações recebidas no segundo semestre de 2018.

Este aumento pode ser atribuído a algumas mudanças na aplicação da pesquisa no ano de 2019. Os e-mails encaminhados aos usuários de serviços prestados identificavam os usuários pelo seu primeiro nome, conferindo um aspecto pessoal à pesquisa. Adicionalmente, foi implementada uma estratégia de envio de lembretes para os usuários que não haviam respondido a pesquisa em até uma semana.

Dessa forma, estas pequenas mudanças trouxeram grandes retornos para a pesquisa, o que possibilitou, inclusive, um aumento no seu nível de confiança, que passou de 95%, em 2018, para 99%, no primeiro semestre de 2019, com 2% de erro amostral.

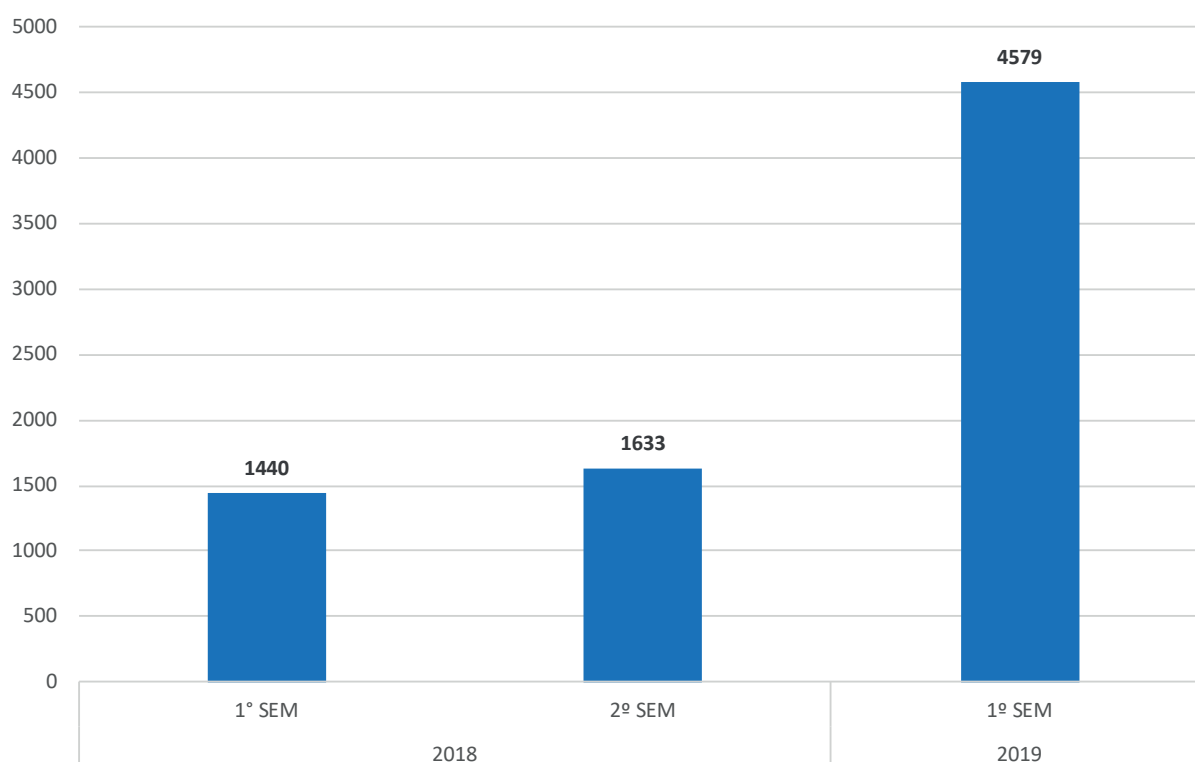


Gráfico 41: Número de Avaliações Recebidas

6.2 SERVIÇOS AVALIADOS POR SUPERINTENDÊNCIA

Seguindo o mesmo padrão dos anos anteriores, a maior parte das avaliações recebidas se refere a serviços prestados pela Superintendência de Padrões Operacionais – SPO, seguida de serviços prestados pela Superintendência de Aeronavegabilidade – SAR, como pode ser verificado na figura a seguir.

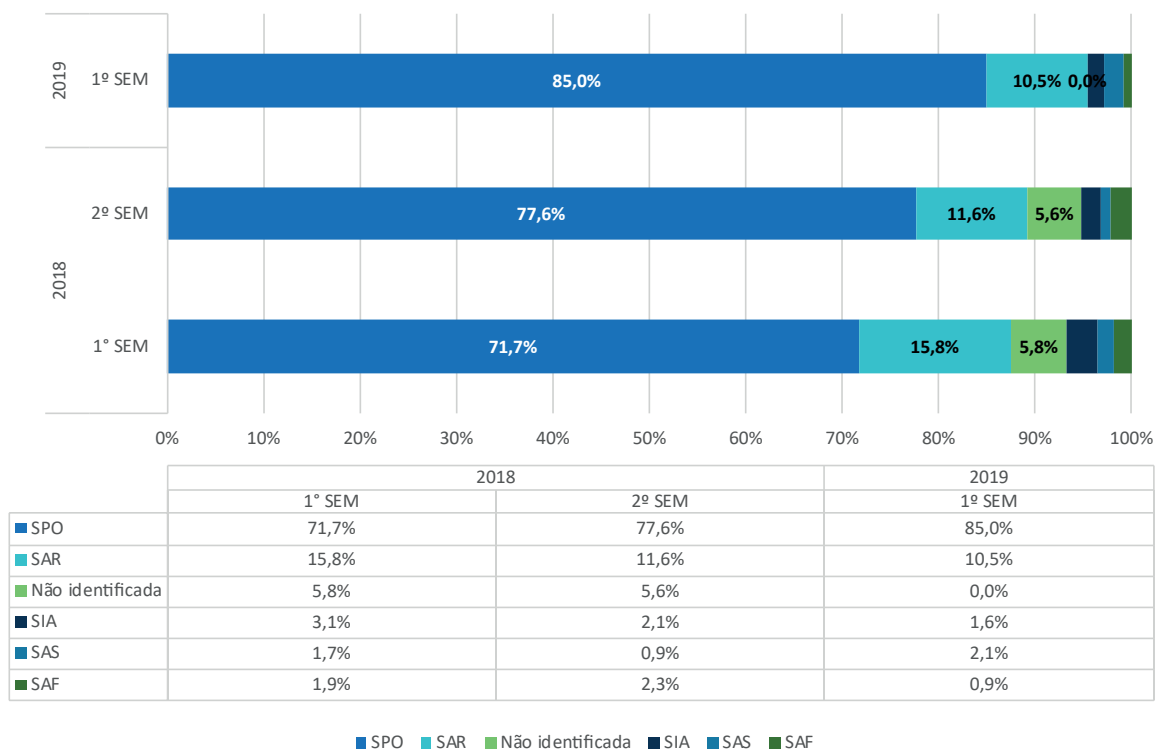


Gráfico 42: Serviços Avaliados por Superintendência

A incidência de serviços nos quais a unidade organizacional não pode ser identificada se refere aos serviços indicados pelos respondentes da pesquisa como "Outros Serviços", sem possibilidade de identificação destes a partir das demais informações presentes nas avaliações.

Verifica-se que, em 2019, todos os serviços puderam ser identificados, consequência de pequenas mudanças feitas na apresentação da lista de serviços para os respondentes da pesquisa, assim como da disponibilização da pesquisa em apenas uma página, facilitando a navegação e a as respostas por parte dos usuários.

6.3 SERVIÇOS MAIS AVALIADOS

A ANAC está envidando esforços para melhorar a sua Carta de Serviços, o que gerou a mudança de nomenclatura de alguns serviços. Isto, por sua vez, foi refletido na pesquisa de satisfação, porém, entende-se que as mudanças foram feitas para facilitar a compreensão dos usuários, especialmente diante de serviços tão especializados quanto os que são prestados pela Agência.

O serviço mais avaliado no primeiro semestre de 2019 foi a realização de Exame Teórico, com 25,29% de todas as avaliações realizadas. Os demais serviços mais avaliados ao longo do semestre podem ser verificados na tabela 08 – serviços mais avaliados em 2019.

Serviço Avaliado	1º Sem
Exame Teórico	25,29%
Revalidação de Habilitações de Classe de Avião e Helicóptero	10,81%
Licença e Habilitações para Mecânico de Manutenção Aeronáutica - MMA	8,10%
Licença e Habilitação para Piloto Privado de Avião	5,39%
Licença e Habilitação para Comissário	5,18%
Revalidação de Habilitações de Tipo de Avião e Helicóptero	4,56%
Certificação de Proficiência Linguística	4,04%
Exame Prático	3,95%
Licença para Piloto Comercial de Avião	3,28%
Licença para Piloto de Linha Aérea de Avião	1,92%

Tabela 08 – Serviços mais avaliados em 2019

6.4 ÍNDICES DE SATISFAÇÃO POR QUESITO EM 2019

No ano de 2019, adicionou-se um novo quesito à pesquisa, qual seja, a Cortesia e Profissionalismo durante a prestação do serviço. Esta iniciativa teve origem com a tendência da administração pública de proporcionar um maior foco à experiência do usuário do serviço público, especialmente após a entrada em vigor da Lei de Proteção aos Direitos dos Usuários – Lei nº 13.460/2017.

Os índices de satisfação para cada quesito, no primeiro semestre de 2019, podem ser verificados no gráfico 43. Mais adiante, será apresentada a série histórica para cada quesito avaliado de forma independente.

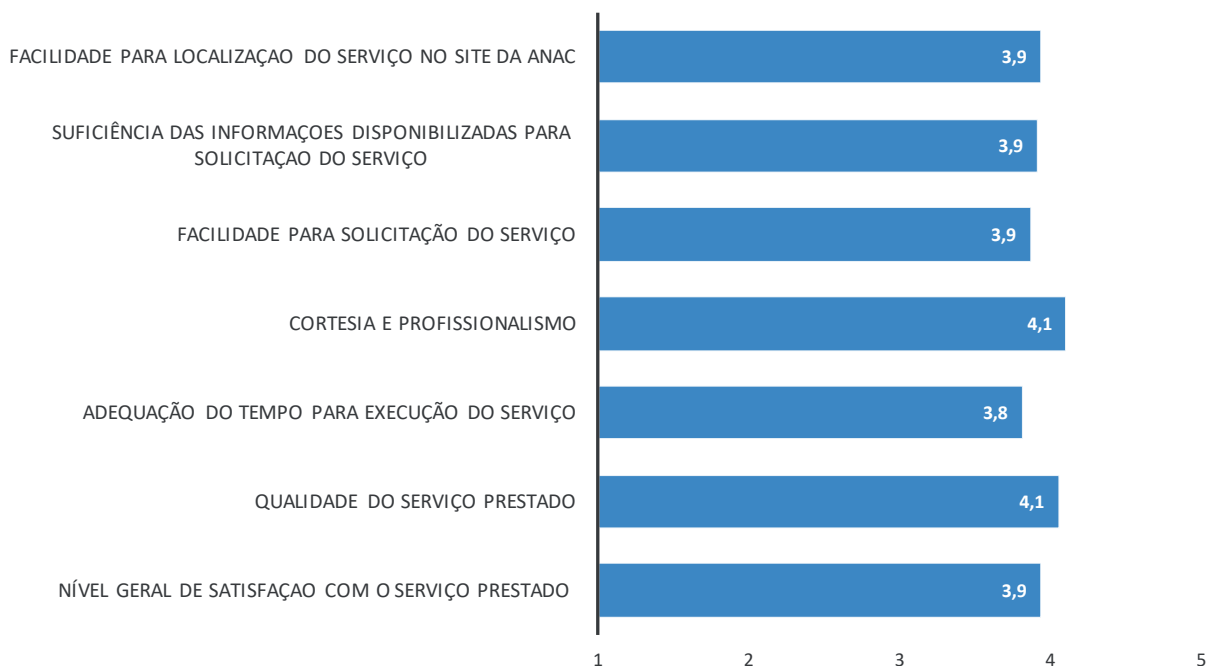


Gráfico 43: Índices de Satisfação por Quesito em 2019

6.5 AVALIAÇÃO SOBRE A FACILIDADE PARA LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO NÓ SITE DA ANAC

A avaliação dos usuários quanto à facilidade para localizar os serviços no site da ANAC apresentou um aumento significativo com relação ao semestre anterior, atingindo a nota 3,9.

A Ouvidoria, utilizando os resultados obtidos nas pesquisas anteriores, subsidiou à Assessoria de Comunicação da Agência – ASCOM quanto às principais dificuldades apontadas pelos regulados relativas ao site da ANAC. Entende-se que o aumento da nota deste quesito em particular se deve as iniciativa e esforços realizados pela ASCOM para a melhoria contínua do sítio eletrônico da Agência.

Com relação às notas recebidas no primeiro semestre de 2019, verifica-se uma diminuição nas notas negativas e neutra – Nota 1 (Totalmente Insatisfeito), Nota 2 (Insatisfeito) e Nota 3 (Regular) – e um relevante aumento nas notas positivas – Nota 4 (Satisfeito) e Nota 5 (Totalmente Satisfeito).

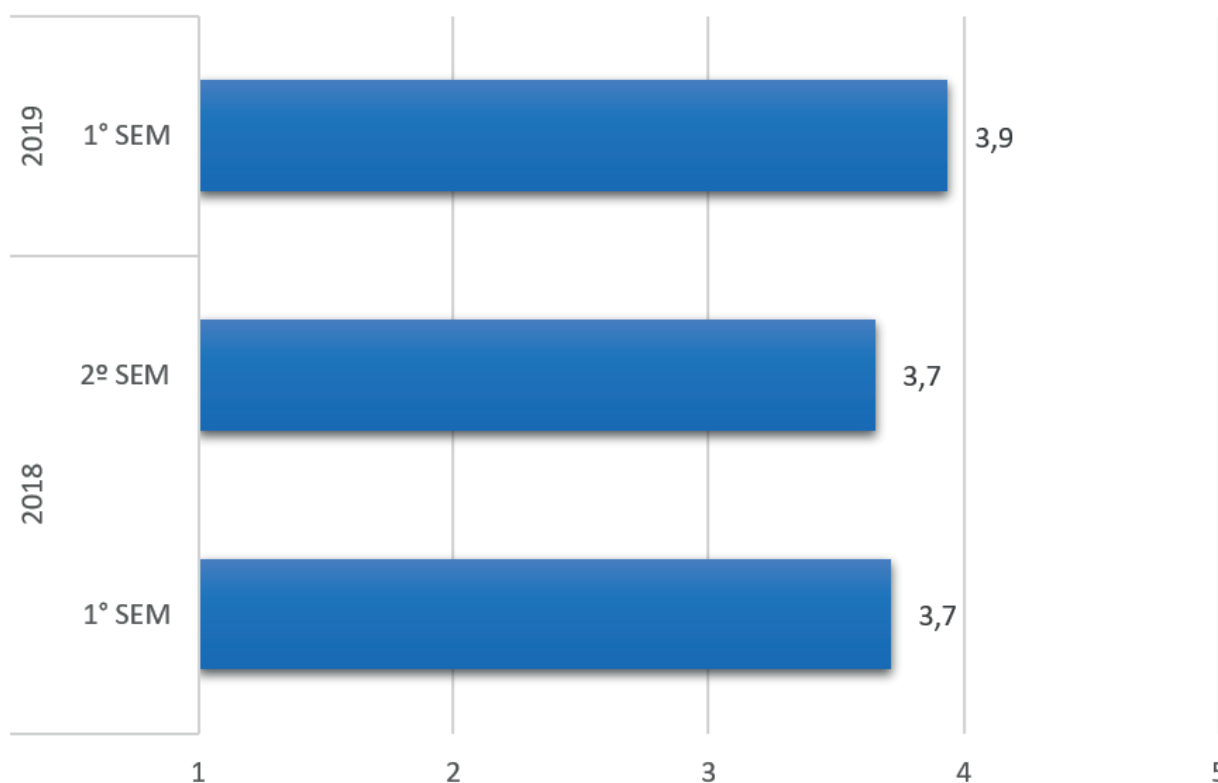


Gráfico 44: Índice de Facilidade para Localização do Serviço no Site da ANAC



Gráfico 45: Avaliação de Facilidade para Localização do Serviço no Site da ANAC

6.6 AVALIAÇÃO SOBRE A SUFICIÊNCIA DAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

O índice apresentou uma melhora com relação ao último semestre avaliado, passando de 3,8, no segundo semestre de 2018, para 3,9, no primeiro semestre de 2019.

Verificou-se, ainda, uma diminuição nas notas negativas (Notas 1 e 2) e um ligeiro aumento nas notas positivas (Nota 4 e 5).

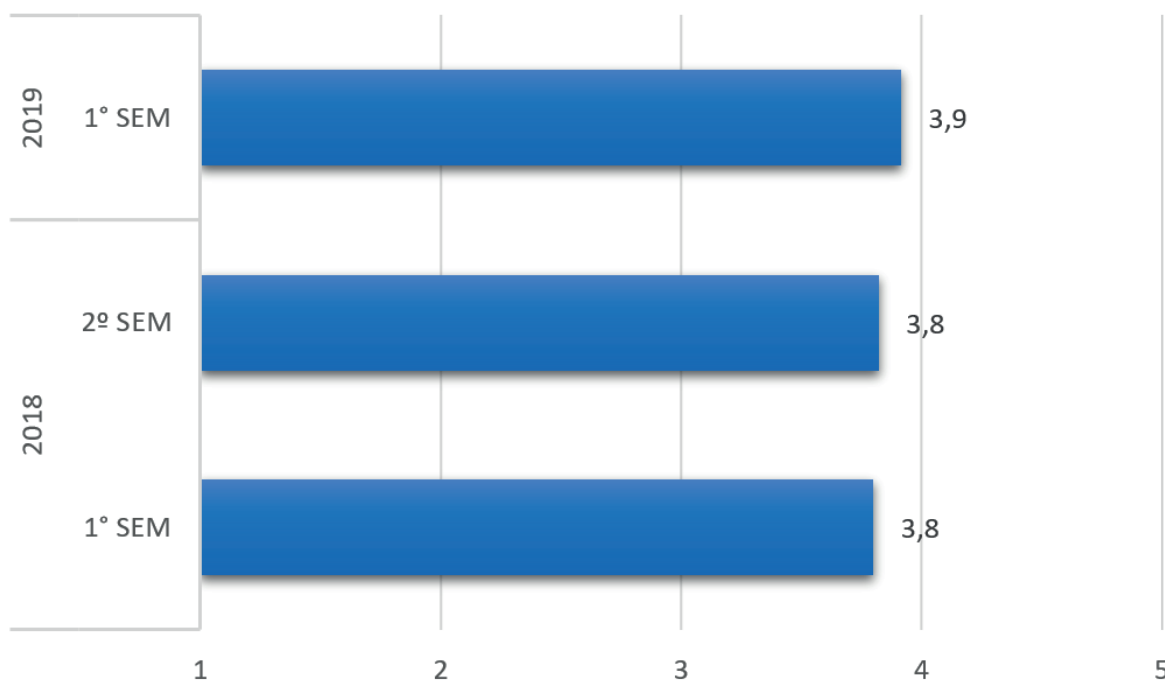


Gráfico 46: Índice Suficiência das Informações Disponibilizadas para Solicitação do Serviço

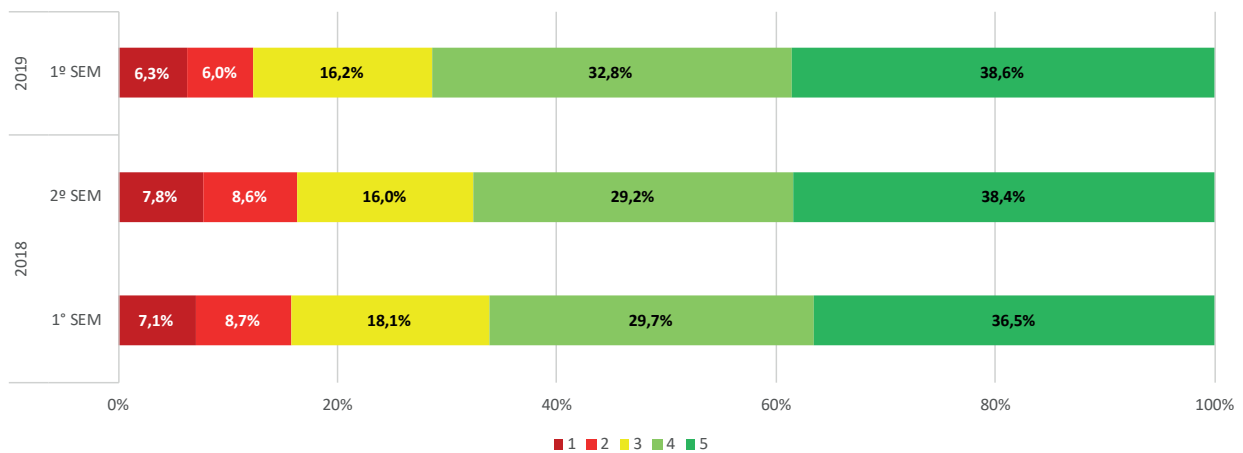


Gráfico 47: Avaliação de Suficiência das Informações Disponibilizadas para Solicitação do Serviço

6.7 AVALIAÇÃO SOBRE A FACILIDADE PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

Após apresentar uma regressão no segundo semestre de 2018, o quesito de Facilidade para Solicitação do Serviço foi avaliado de forma positiva, passando ao índice de 3,9, melhor índice da série histórica.

Apresentando uma diminuição nas notas negativas e neutra, e um aumento nas notas positivas.

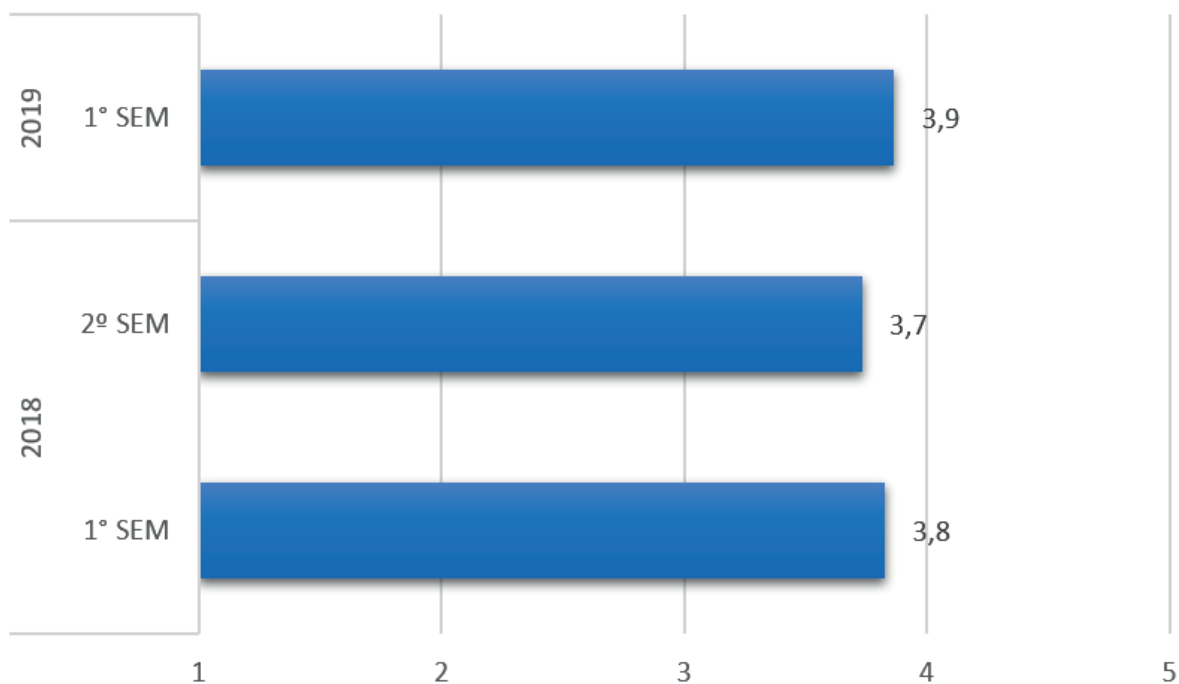


Gráfico 48: Índice Facilidade para Solicitação do Serviço

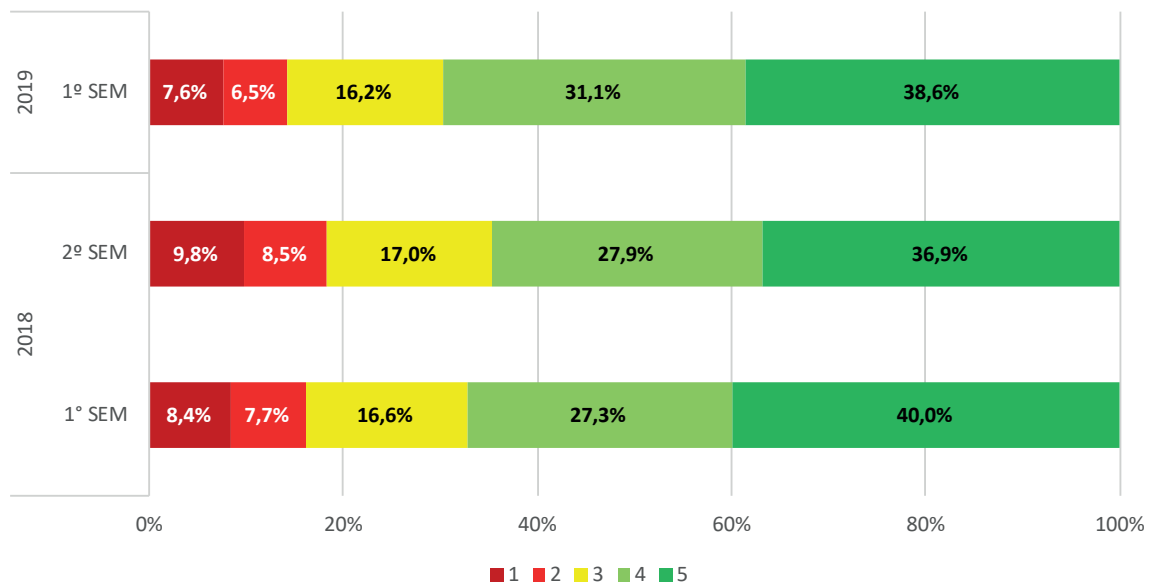


Gráfico 49: Avaliação de Facilidade para Solicitação do Serviço

6.8 AVALIAÇÃO SOBRE A CORTESIA E PROFISSIONALISMO

Conforme mencionado, o quesito de Cortesia e Profissionalismo foi incluído na pesquisa de 2019 como um novo quesito a ser avaliado, não havendo, portanto, uma série histórica específica para o mesmo.

De toda forma, o índice obtido é um dos mais altos para todos os quesitos avaliados no ano, apresentando um valor de 4,1 na escala Likert.

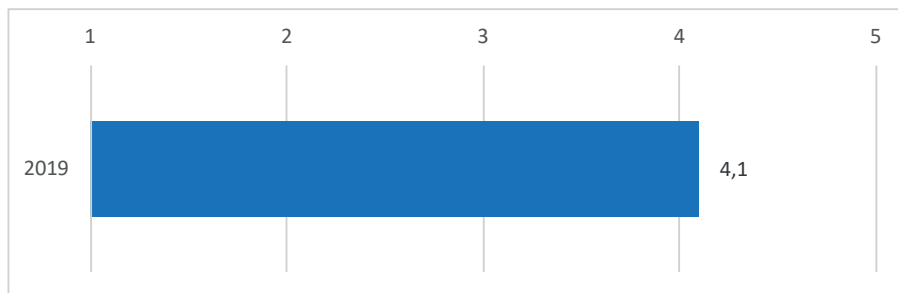


Gráfico 50: Índice Cortesia e Profissionalismo

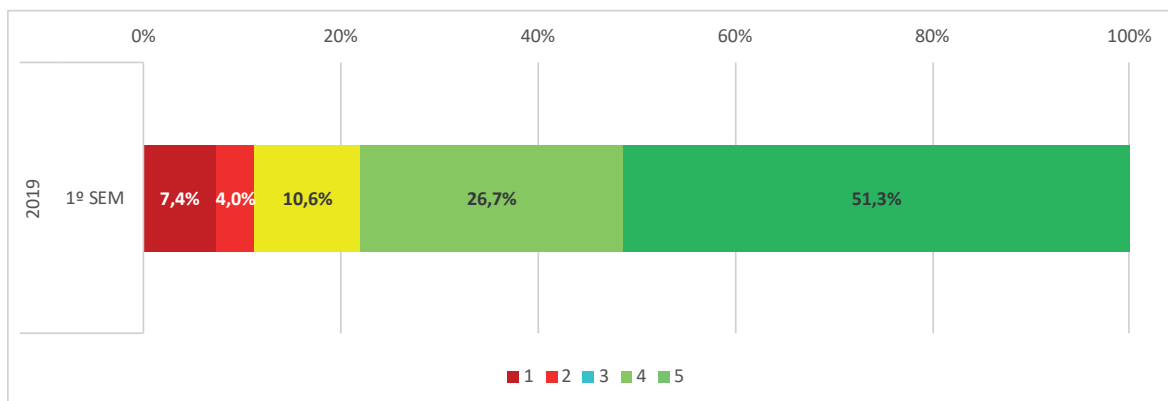


Gráfico 51: Avaliação de Cortesia e Profissionalismo

6.9 AVALIAÇÃO SOBRE A ADEQUAÇÃO DO TEMPO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O índice de adequação do tempo para a execução do serviço tem se mantido estável ao longo dos semestres analisados, em patamar elevado.

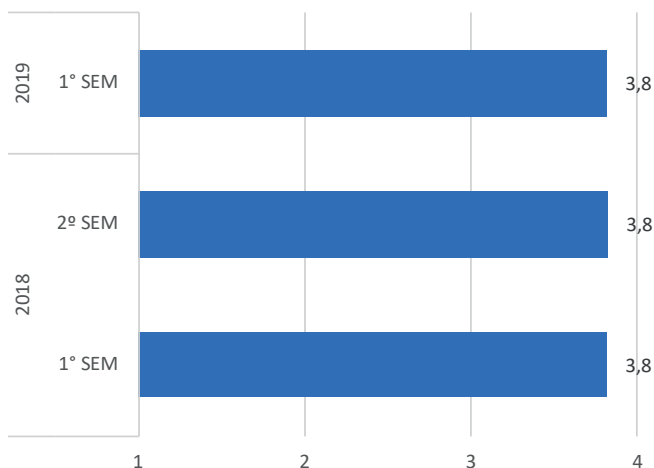


Gráfico 52: Índice Adequação do Tempo para Execução do Serviço



Gráfico 53: Avaliação de Adequação do Tempo para Execução do Serviço

6.10 AVALIAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

O índice para qualidade do serviço prestado manteve-se estável, ao longo do último semestre avaliado, em patamar elevado, com uma nota de 4,1, sendo, juntamente com o quesito de Cortesia e Profissionalismo, o índice mais alto de todos os quesitos avaliados.

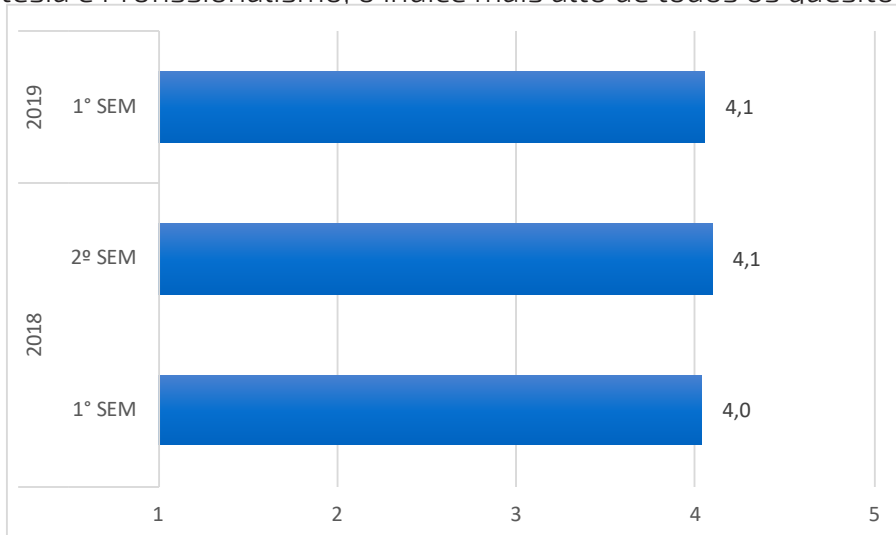


Gráfico 54: Índice Qualidade do Serviço Prestado

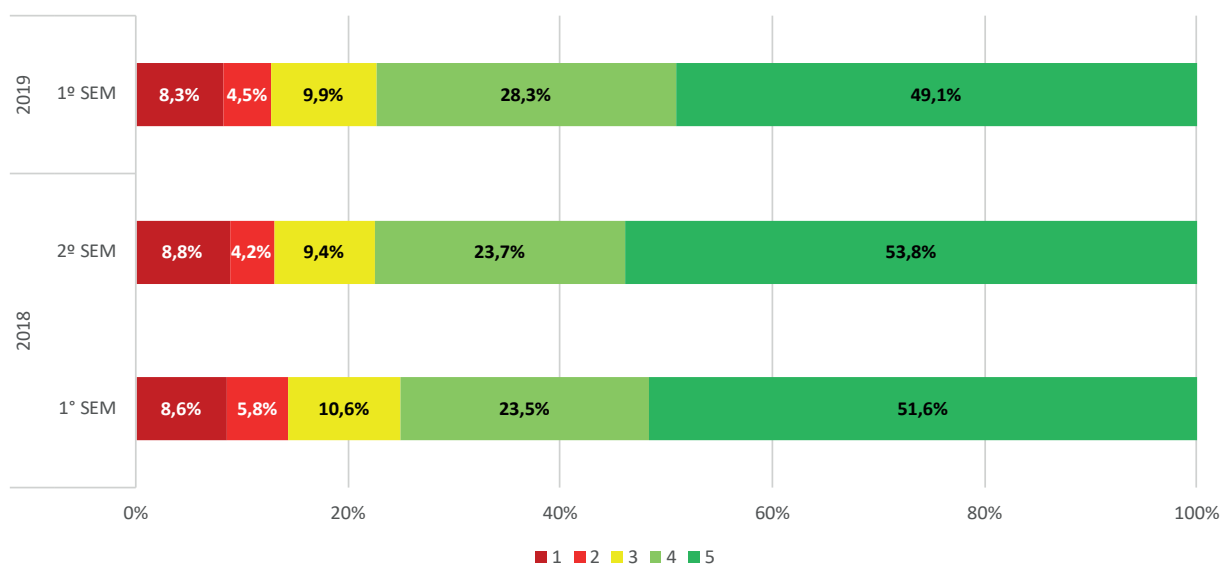


Gráfico 55: Avaliação de Qualidade do Serviço Prestado

6.11 AVALIAÇÃO SOBRE O NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO

A avaliação com relação ao nível geral de satisfação com o serviço prestado pretende aferir a percepção do usuário em relação ao processo como um todo, resultado da avaliação do conjunto de processos de trabalho que resultam num específico serviço.

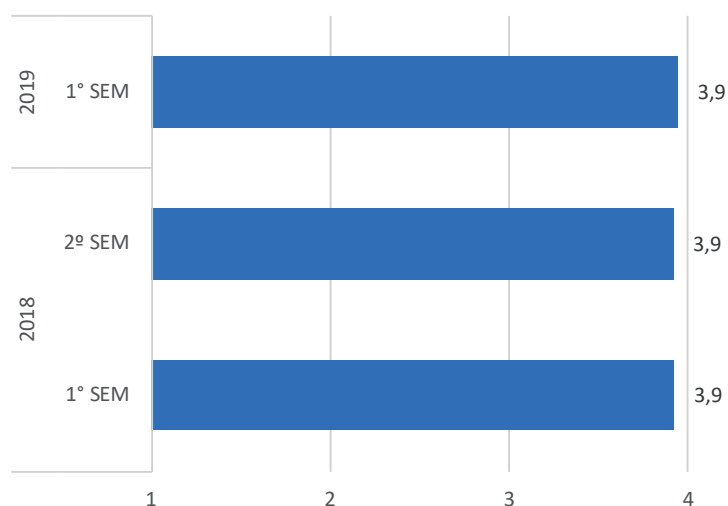


Gráfico 56: Índice Nível Geral de Satisfação com o Serviço Prestado

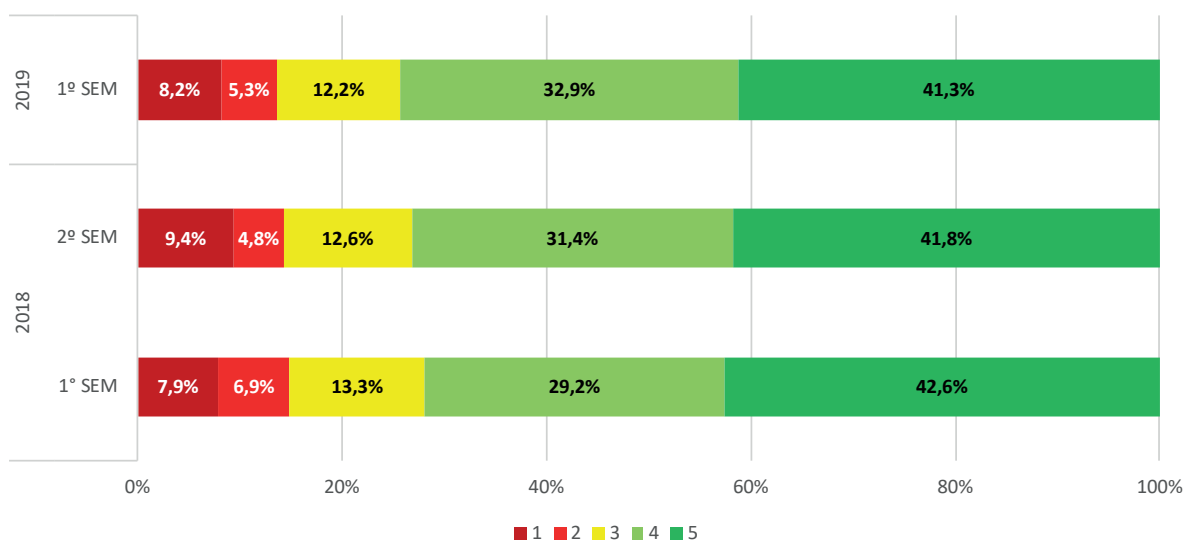


Gráfico 57: Avaliação de Nível geral de Satisfação com o Serviço Prestado

6.12 COMENTÁRIOS RECEBIDOS SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANAC

A pesquisa possui um campo aberto no qual o usuário pode apresentar comentários ou sugestões para a melhoria dos serviços prestados pela Agência. Nos anos anteriores, os respondentes eram questionados se possuíam alguma sugestão para melhorar o serviço prestado. Em 2019, além dos comentários e sugestões, os usuários foram questionados a respeito da justificativa para a atribuição das notas em cada quesito avaliado.

Esta mudança foi realizada para entender com mais profundidade os motivos que levaram os usuários a avaliarem os serviços. A simples complementação dessa pergunta de campo aberto provocou um aumento expressivo no número de comentários recebidos, para um total de 1.529 manifestações no primeiro semestre de 2019, o que passa a se constituir riquíssimo material para melhoria dos processos.

Adicionalmente, verifica-se que 44,1% de todos os comentários recebidos foram elogios à atuação da Agência. A segunda categoria de comentários mais frequente é a necessidade de maior agilidade e celeridade processual. Os gráficos 58 e 59 detalham as categorias mais frequentes de comentários recebidos.

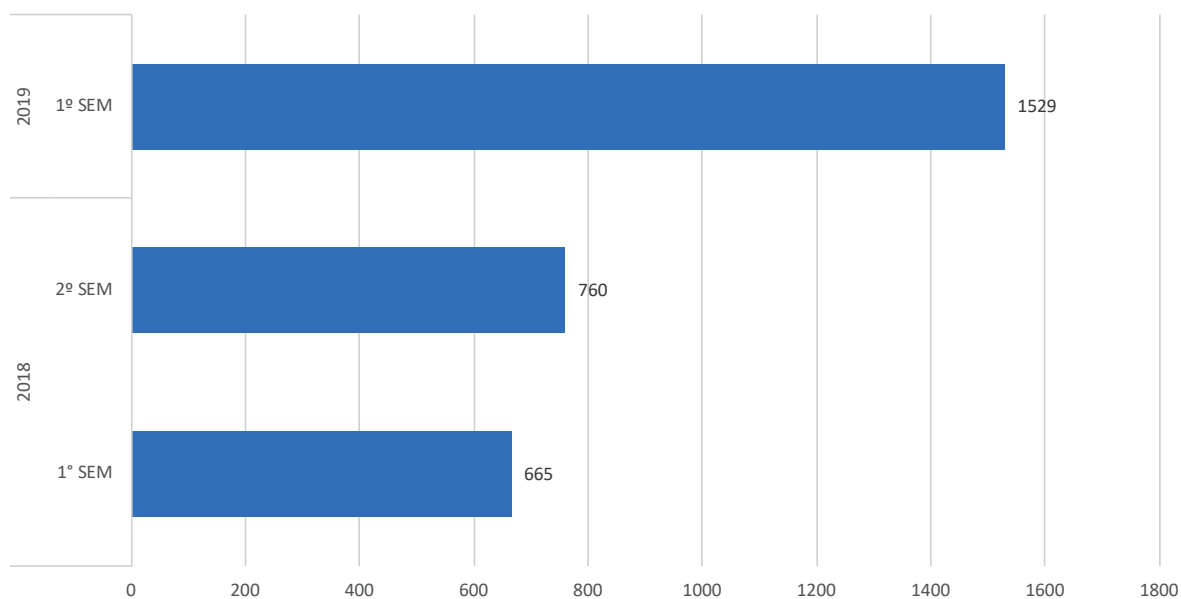


Gráfico 58: Sugestões Recebidas para Melhoria dos Serviços

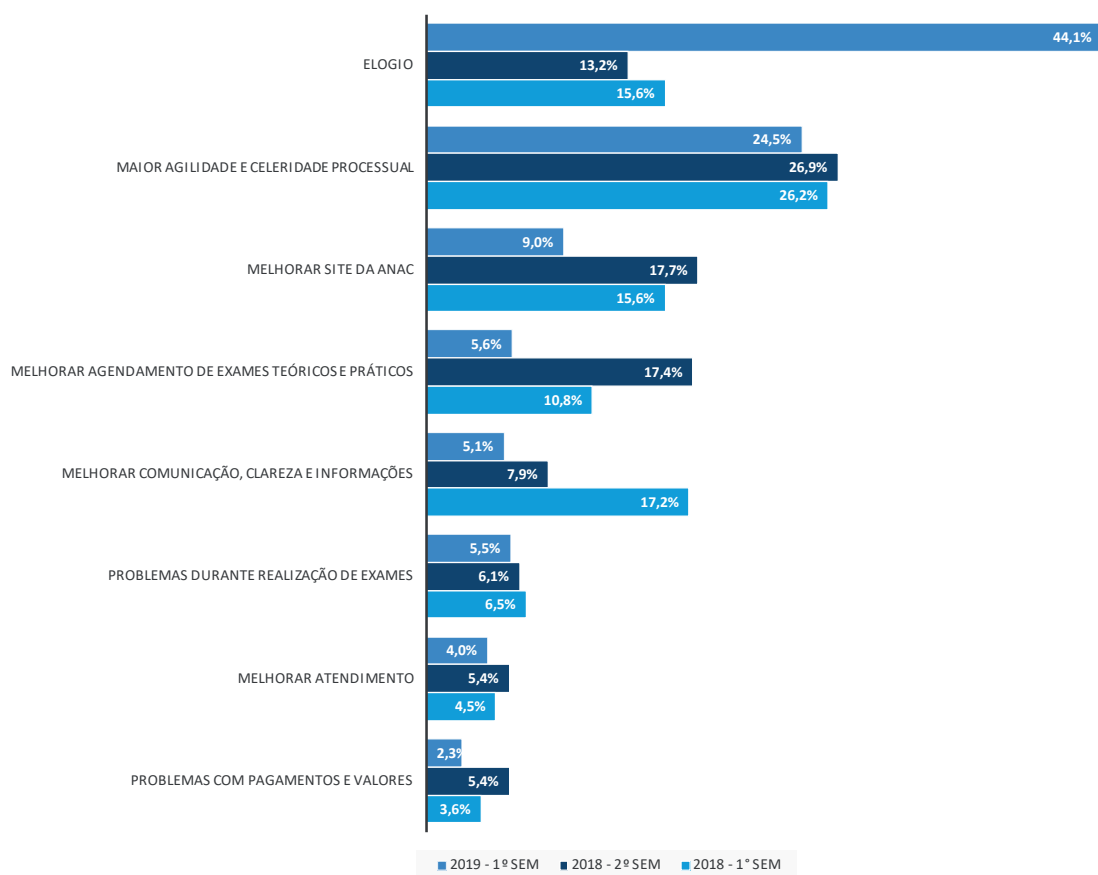


Gráfico 59: Sugestões Recebidas por Categoria

7. MONITORAMENTO LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

A Ouvidoria da ANAC é responsável pelo processo de monitoramento da LAI, tendo em vista o Ouvidor ser a autoridade de Monitoramento constante do Art. 40 da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). O objetivo do monitoramento é aprimorar os procedimentos e processos envolvidos com foco na celeridade e qualidade das informações prestadas aos usuários. As ações para implementação do processo de monitoramento são focadas no atendimento das diretrizes e legislações que tratam sobre o tema.

A unidade gestora do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/ANAC é a GTGI/SAF que tem por missão coordenar as atividades de atendimento aos pedidos de acesso à informação e observar os preceitos legais que regem a LAI de forma a fomentar uma gestão transparente da informação considerando que a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção.

No primeiro semestre de 2019, houve 293 pedidos de acesso à informação com 268 acessos concedidos, conforme demonstra o gráfico abaixo. Todos os pedidos de informações foram respondidos no prazo médio de, aproximadamente, 12 dias, onde, em março, obteve o melhor tempo de resposta, de 9,4 dias, com 100% das respostas dadas dentro do prazo legal.

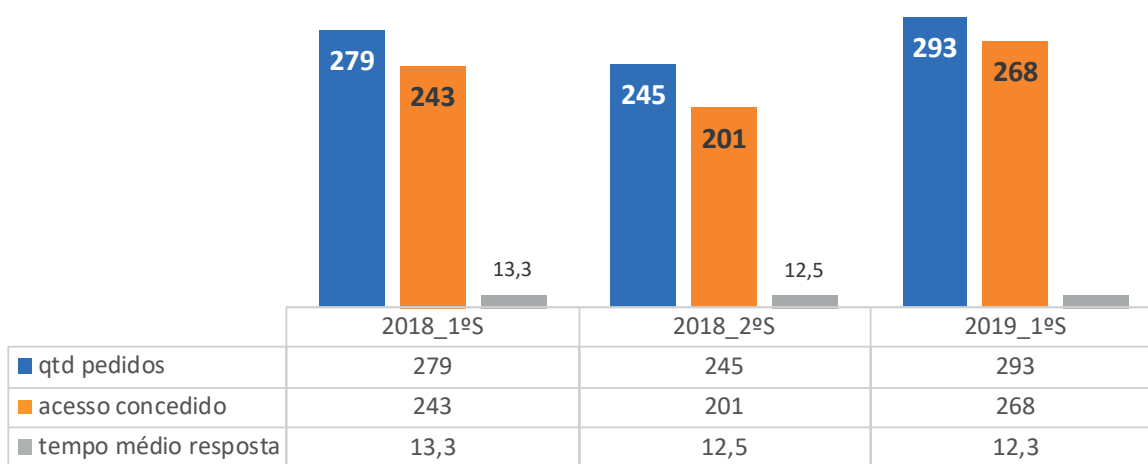


Gráfico 60: Quantitativo de pedidos de acesso a informações recebidos e concedidos e tempo médio de resposta

Os acessos não concedidos representam 8,5% do total de solicitações, onde os principais motivos para a não concessão foram: dados pessoais, informação sigilosa, pedido desarrazoado, pedido genérico e incompreensível, dentre outros.

São Paulo, Distrito Federal e Rio de Janeiro são as Unidades Federativas que mais buscaram as informações junto à Agência, sendo pesquisadores, empregados do setor privado e servidor público federal os públicos mais atuantes.

Os painéis contendo os quantitativos detalhados de pedidos de acesso à informação enviados à ANAC desde 2012 podem ser acessados pelo link abaixo:

https://sistemas.anac.gov.br/relatorios/powerbi/SAF/LAI_Relat%C3%B3rio?rs:embed=true

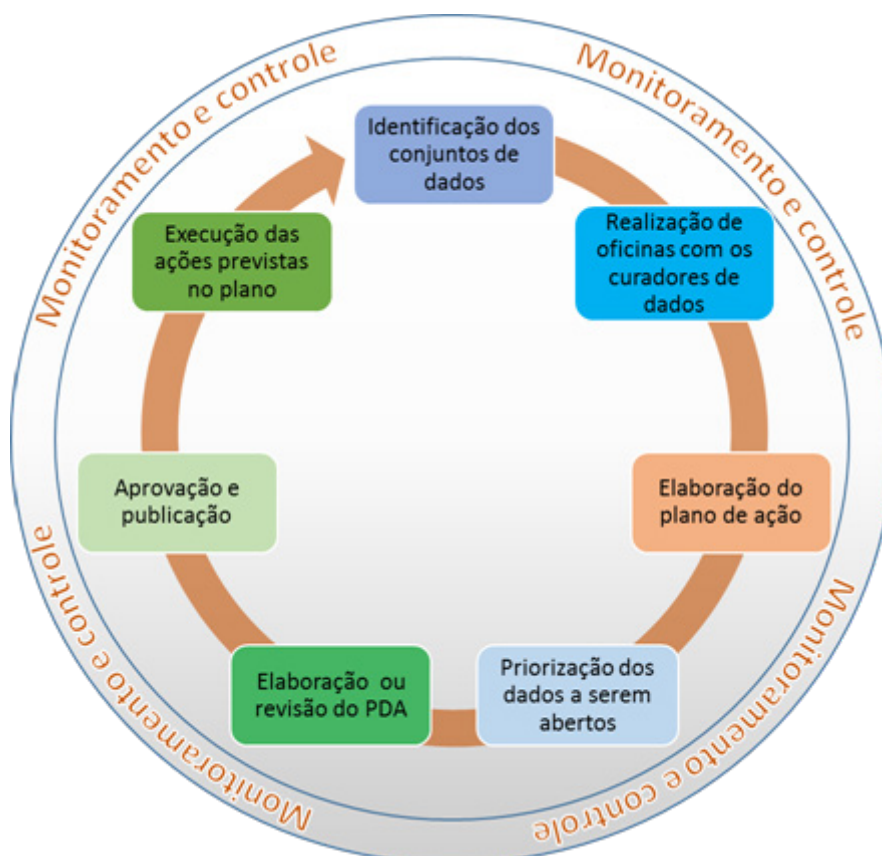
8. MONITORAMENTO PLANO DE DADOS ABERTOS – PDA

O PDA da ANAC tem como objetivo ampliar e aprimorar a abertura de dados no âmbito da Agência, com vistas a aumentar a transparência e a participação social, bem como a melhoria da qualidade dos dados disponibilizados.

O processo de abertura dos conjuntos de dados considera as seguintes premissas:

- Publicar os dados considerados relevantes para a sociedade o mais rápido possível;
- Sempre que possível, publicar dados e seus metadados conforme estabelecido no Plano de Ação;
- Publicar os dados da Agência seguindo os padrões definidos; e
- Catalogar os dados abertos da Agência no Portal Brasileiro de Dados Abertos, ponto central de acesso aos dados do Governo Federal, dentre outras.

O ciclo do processo para abertura dos dados da ANAC é composto pelas seguintes ações:



Atualmente, a ANAC possui 54 conjuntos de dados abertos, sendo que, no primeiro semestre de 2019, foram adicionados / publicados 9 conjuntos de novos dados, observado o prazo estabelecido no cronograma do PDA. Os dados já abertos, publicados, foram mantidos em sua totalidade atualizados no período.

Os dados abertos podem ser acessados em <https://www.anac.gov.br/dadosabertos>.

9. AGENDA COMUM DO OUVIDOR

A tabela 9 apresenta os principais eventos e reuniões que o Ouvidor e sua equipe participam periodicamente, além dos objetivos das participações.

Evento	Objetivos
Encontros com outras Ouvidorias	Discutir assuntos de interesses comuns das Ouvidorias, focando na troca de informações que propiciem melhoria nos serviços prestados ao regulado.
Reunião com SEAMs ordinarias trimestrais	Destacar as principais incorformidades no processo de tratamento de manifestações e apontamentos para melhoria da conclusividade das respostas aos usuários. Fórum para discussão de experiência e exposição de melhores práticas para benchmarking e possível implementação. Destaque de pontos para melhoria dos processos de negócios das áreas e procedimentos referentes à prestação de serviços.
Reunião Deliberativa e Administrativa de Diretoria	Manter a Ouvidoria atualizada sobre matérias que afetam a relação da ANAC com os regulados. Apresentação sobre os resultados do monitoramento quantitativo e de qualidade sobre o tratamento de manifestações encaminhadas por usuários à ANAC.
Reunião do Conselho Consultivo	Apresentar resultados das pesquisas de satisfação dos serviços prestados pela ANAC, da qualidade de serviços de atendimento e relatórios de manifestações.
Reunião em GDT e GDI	Acompanhar os assuntos que se referem a temas de regulados e usuários em geral.
Reuniões com a Ouvidoria-Geral da União	Compreender as orientações da Ouvidora-Geral da União (OGU) e obter suporte técnico para implementação das instruções normativas.
Reuniões da Agenda Regulatória	Interagir sobre matérias que afetam o regulado
Seminários Técnicos junto aos regulados	Apresentar o papel da Ouvidoria, promovendo a aproximação entre regulado e regulador.

Tabela 9: Agenda do Ouvidor

10. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA DA ANAC

Além das atribuições constantes da Lei de criação da ANAC nº 11.182/2005 e do Decreto nº 5.731/2016, a Ouvidoria recebeu atribuições que foram estabelecidas a partir da criação do Sistema Federal de Ouvidoria, pela Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto nº 9492/2018.

A inclusão formal dessas novas competências no regimento interno da ANAC foi submetida à diretoria colegiada e por esta aprovada.

A Ouvidoria, a Superintendência de Administração e Finanças e a Superintendência de Planejamento Institucional compõem o Comitê Permanente de Desburocratização. Esse Comitê é responsável pelo tratamento das demandas originadas do Simplifique!, que dispõe sobre a simplificação e desburocratização de serviços públicos. O instrumento é utilizado pelos regulados para solicitarem a simplificação dos serviços, apresentando sugestão de melhoria. Analisada a sugestão, se acatada, a ouvidoria informa ao regulado o prazo previsto para implantação. Caso não acate, deve apresentar as razões da não aceitação.

Outras atribuições da Ouvidoria existem por ser o Ouvidor a autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação. A função de monitoramento se estende ao acompanhamento do Plano de Dados Abertos, da Carta de Serviços ao Cidadão e da Lei de Acesso à Informação.

A tabela abaixo apresenta as principais atribuições da Ouvidoria e o status de cumprimento das atividades, conforme planejamento do exercício de 2019.

Atribuições	Status
Acompanhar, identificar e propor aperfeiçoamentos e correções de falhas na prestação dos serviços	Em execução
Apresentar relatórios periódicos sobre o cumprimento dos Planos de Dados Abertos e da Lei de Acesso a Informação	Em execução
Avaliar a satisfação do usuário com relação às manifestações concluídas e serviços prestados, por meio da aplicação de pesquisas ou de outros instrumentos	Em execução
Elaborar e encaminhar à Diretoria da Agência relatório de gestão com base nas manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, obtidas por mecanismos proativos e reativos, apontando falhas e indicando oportunidades de melhorias na prestação dos serviços prestados pela ANAC	A executar
Elaborar e encaminhar aos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria e às superintendências relatórios quantitativos e qualitativos sobre as manifestações dos usuários e resultado das percepções colhidas, a partir das pesquisas de satisfação e outros instrumentos utilizados pela Ouvidoria	Em execução / Aprimorar
Monitorar a implementação do Plano de Dados Abertos e da Lei de Acesso a Informação	Em execução

Monitorar os prazos regulamentares e reportar o descumprimento às superintendências e aos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria responsáveis pelos SEAMs	Em execução
Monitorar, por meio de pesquisa, o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário	Aprimorar
Orientar e recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos referentes a dados abertos e acesso a Informação	Em execução
Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes (não ordenada)	Aprimorar
Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário	Em execução
Realizar avaliação amostral da qualidade das respostas emitidas nos atendimentos de 1º e 2º níveis	Em execução
Realizar monitoramento, em sua totalidade, das reclamações sobre os serviços prestados pela ANAC	Em execução
Recepção, o tratamento e a publicação das respostas ao Simplifique!	Em execução
Recepcionar de forma centralizada, fazer a análise preliminar e dar encaminhamento às denúncias contra agente público	Em execução / Aprimorar
Recepcionar e tratar as manifestações dirigidas à segunda instância solicitando ao SEAM a resposta ou sua revisão	Em execução
Supervisionar o Sistema de Atendimento da ANAC adotando, no limite de suas competências, observada a Lei nº 13.460 de 2017, as medidas necessárias à recomposição da regularidade de seu funcionamento	Em execução / Aprimorar

Tabela 10: Atribuições da Ouvidoria e status de execução das atividades

11. PLANO DE TRABALHO PARA O ANO DE 2019

Ação	Objetivos	Observação
<p>Continuar a implementação da IN nº 121/2018, empreendendo esforço nos seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estimular a focalização do trabalho dos SEAMs em rotina de tabulação e aproveitamento de banco de dados de manifestações e resultados de pesquisas de satisfação com usuários para aprimoramento dos serviços; • Especializar os SEAMS e Backoffices da Central de atendimento no fornecimento de resposta ao usuário, com foco na conclusividade; • Estimular os SEAMs a aproveitarem as manifestações frequentes de usuários para aprimorarem o processo de comunicação com os usuários por meio do 163, FAQ e portal da ANAC, de forma simultânea. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer as diretrizes e sedimentar o sistema de Atendimento 	<p>Atividades permanentes, que foram priorizadas em função da adesão ao sistema e-ouv, alteração do gerenciador de fluxo e substituição da empresa de Callcenter, eventos que devem ocorrer no segundo semestre.</p>
<p>Propor Instrução Normativa de Serviços que crie parâmetros mínimos sobre a forma de prestação de serviços pela ANAC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Melhorar o processo de comunicação com os regulados no que tange a forma e clareza sobre a forma de prestação de serviços; • Estabelecer responsável pelo gerenciamento da Carta de Serviços e responsabilidades e prazos aos gestores dos serviços para atualização permanente do documento; • Estabelecer a Carta de Serviços como compromisso entre as partes. 	<p>Matéria sob a coordenação da SPI com participação da Ouvidoria.</p>

<p>Criar instrumento de recepção e tratamento de solicitação de simplificação/desburocratização dos serviços da ANAC a partir das sugestões de servidores e gestores nos mesmos moldes do Simplifique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estimular os servidores e gestores a proporem voluntariamente melhoria dos serviços prestados aos usuários dos serviços públicos; • Estimular os gestores a incluírem os servidores na construção dos processos que afetam a prestação de serviços direta ao regulado; • Identificar de forma proativa os processos que podem ser desburocratizados e/ou simplificados sem a necessidade de o regulado acionar a ANAC via SIMPLIFIQUE! (documentos/processos/requisitos). 	<p>Dependente da implantação da ouvidoria interna.</p> <p>Atividade realizada com a implantação dos SEAMs</p> <p>Em análise</p>
<p>Ampliar o escopo e aperfeiçoar o atual processo da pesquisa de atendimento às manifestações junto aos usuários</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a percepção do atendimento prestado pela ANAC diretamente pelos SEAMs e pela Ouvidoria. A pesquisa será aplicada nas duas instâncias de atendimento: SEAMs e Ouvidoria. Amplia a análise sobre todos os tipos de manifestações, inclusive pedido de informações ampliando o universo de pesquisa trimestral das atuais 500 manifestações para 6000 manifestações. Testada e validada no terceiro trimestre de 2018. Execução a partir de janeiro de 2019. 	<p>Projeto concluído, atividade implantada de caráter permanente. Resultados conhecidos.</p>
<p>Aperfeiçoar a Pesquisa de satisfação junto aos regulados sobre a qualidade dos serviços prestados pela ANAC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar, durante e após a discussão da IN de Serviços, potencial para melhoria da pesquisa de serviços. • Pesquisa sendo aplicada de forma contínua com convite adicional por e-mail pela Ouvidoria ao término de cada trimestre. Depende do desenvolvimento positivo da IN da serviços. 	<p>Aperfeiçoamentos realizados, em produção desde o primeiro trimestre de 2019. resultados conhecidos.</p> <p>Aguarda evolução do projeto IN de serviços para evoluções adicionais</p>
<p>Apresentações em eventos técnicos e reuniões com regulados sobre o papel da Ouvidoria</p>	<p>Divulgar o papel da Ouvidoria com vistas a estimular a participação social dos regulados nos processos da ANAC.</p>	<p>Centrado na participação dos eventos da semana Safety.</p>

<p>Realizar eventos periódicos com colaboradores e gestores da ANAC para divulgação de seu papel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar a Ouvidoria como aliada do processo de mudança e aprimoramento dos serviços. • Divulgar o papel da Ouvidoria interna como, segunda instância de demandas de servidores junto às áreas meio (suporte logístico, gestão de pessoas e área de tecnologia da informação). 	<p>Atividade focada nos SEAMs das áreas técnicas</p> <p>Tarefa não iniciada</p>
<p>Participação da Ouvidoria nas reuniões de Gestão, GDI e GDT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar resultados do monitoramento do sistema de atendimento (prazo e qualidade). • Propor medidas que visem à melhoria dos serviços da ANAC a partir da escuta dos assuntos em pauta que afetam os usuários/regulados. 	<p>Atividade permanente</p> <p>Resultados apresentados.</p> <p>Melhorias apresentadas</p>

Tabela 11: Plano de Trabalho da Ouvidoria

12. RECOMENDAÇÕES

A Agência tem papel duplo. Por um lado, é um regulador e, como regulador, cumpre normatizar, certificar, outorgar e fiscalizar. Por outro, é um prestador de serviços muito particular porque tem o monopólio da prestação deste serviço. Um regulado, insatisfeito com um serviço, não dispõe de concorrente para demandar melhor ou mais acessível serviço. Essas duas características podem levar uma Agência a uma indesejável torre de marfim, o que seria a pior equação possível para a segurança operacional.

Como regulador, a Agência vem se aproximando a passos largos do regulado por meio de vários instrumentos de participação desse no processo de normatização e da adoção de política de segurança operacional, onde a análise de risco vem antes da prescrição.

A Agência tem um Programa Prioritário de Segurança Operacional, o PSOE-ANAC, que tem por objeto desenvolver a estrutura e processos necessários para dotar o país de padrão de excelência de segurança operacional, tornando a ANAC referência mundial na gestão da segurança operacional.

Como prestador de serviços, as iniciativas ainda carecem do estabelecimento de política específica que conduza a um tratamento uniforme dos serviços da agência.

A Diretoria Agência disciplinou, em 2018, o atendimento às "manifestações do regulados" estabelecendo prazos, rotinas, padrões de qualidade e responsabilidades, mediante a Instrução Normativa 121/2018. Nesse sentido, sugerimos à diretoria, no relatório semestral de 2018, para que fosse desenvolvido um projeto específico para tratar da prestação de serviços.

A ANAC atendeu de forma integral a previsão do seu planejamento estratégico quanto a "Otimizar os processos de gestão das manifestações dos usuários da Aviação Civil" e parcial o tópico "Criar e implementar mecanismos de utilização da participação social como instrumento para melhoria da qualidade dos serviços".

Parcial porque atendimento a manifestações, após a IN 121, é um serviço, "serviço de atendimento ao regulado", que promove o aproveitamento das manifestações no aprimoramento de processos, mas ainda há falta de percepção da integração, padronização, dos serviços com origem nesses processos.

Nesse momento, no primeiro semestre de 2019, está em curso processo liderado pela Superintendência de Planejamento Institucional com participação de outras unidades, bem como da Ouvidoria, que prevê produzir uma norma sobre o tema que, dentre outros aspectos, deve: Propor Norma de Serviços com parâmetros sobre prestação de serviços pela ANAC; Melhorar o processo de comunicação com regulados quanto a forma e clareza sobre de prestação de serviços; Estabelecer o gerenciamento da Carta de Serviços, responsabilidades e prazos aos gestores dos serviços e regras de atualização contínua; e Estabelecer a Carta de Serviço como compromisso entre as partes.



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