

RELATÓRIO DE
GESTÃO E ATIVIDADES
DA OUVIDORIA

2021

DIRETOR-PRESIDENTE

Juliano Alcântara Noman

DIRETORES

Luiz Ricardo de Souza Nascimento

Ricardo Bisinotto Catanant

Rogério Benevides Carvalho

Tiago Souza Pereira

CHEFE DE GABINETE DA DIRETORIA

Ana Santos de Sá Benevides

SUPERINTENDENTES

Adriano Pinto de Miranda

Cláudio Beschizza Ianelli

Giovano Palma

João Souza Dias Garcia

José Assumpção Rodrigues de Almeida

Lélio Trida Sene

Marcelo Rezende Bernardes

Mariana Boabaid Dalcanale Rosa

Mariana Olivieri Caixeta Altoé

Rafael José Botelho Faria

Roberto José Silveira Honorato

CHEFES DOS ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA À DIRETORIA

Ana Carolina Motta Rezende

Érica Bezerra Queiroz Ribeiro

Gustavo Carneiro de Albuquerque

Hildebrando Oliveira

Ilma Ferreira Lima

Marcela Braga Anselmi

Maria Cecília Melo Cunha

Priscila Escórcio de Franca Diniz

Wagner William de Souza Moraes

OUVIDOR

José Luiz Povill de Souza

EQUIPE DA OUVIDORIA

Agnaldo Costa Conceição Filho

Ana Lúcia Clemente Montalvão Neri

Angela Parreira Borges

Cristian Xavier de Brito

Erivelton da Silva Santos

Gabriela Gomes de Souza

Márcia da Silva Lima

Marco Antônio Moura Amaral

Pedro Henrique dos Santos da Silva

Walquiria Silva Maranhão Almeida

GLOSSÁRIO

ANAC: Agência Nacional de Aviação Civil

CHT: Carteira de Habilitação Técnica

CIV: Caderneta Individual de Voo

COVID: Coronavírus

CPD: Comitê Permanente de Desburocratização

E-SIC: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

FALA.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

FAQ: Perguntas frequentes

GDI: Grupo de Desenvolvimento Institucional

GDT: Grupo de Desenvolvimento Técnico

GRU: Guias de Recolhimento da União

GTGI: Gerência Técnica de Gestão da Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

OGU: Ouvidora-Geral da União

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

SEI: Sistema Eletrônico de Informações

SFI: Superintendência de Ação Fiscal

SGP: Superintendência de Gestão de Pessoas

SIA: Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

SISANT: Sistema de Aeronaves não Tripuladas

SPI: Superintendência de Planejamento Institucional

SPL: Superintendência de Pessoal da Aviação Civil

SPO: Superintendência de Padrões Operacionais

SRA: Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos

STI: Superintendência de Tecnologia da Informação

TI: Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. SUMÁRIO EXECUTIVO	7
3. O SISTEMA DE ATENDIMENTO DA AGÊNCIA E O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO	9
3.1. ATENDIMENTO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA:	9
3.1.1. Atendimento pela Central de Atendimento	9
3.1.2. Tratamento pela equipe de triagem	9
3.1.3. Tratamento pelas áreas técnicas especializadas	9
3.1.4. Tratamento pela Ouvidoria	9
3.2. ATENDIMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA	9
3.3. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DOS ATORES NO SISTEMA DE ATENDIMENTO	9
3.3.1. Gerência Técnica de Gestão da Informação (GTGI)	9
3.3.2. Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações (SEAM)	10
3.3.3. Ouvidoria	10
3.4. RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES NA ANAC	10
3.4.1. Total de manifestações	10
3.4.2. Manifestações por canal de atendimento	11
3.4.3. Registros tratados pela Central de Atendimento e internamente pela Agência	11
3.4.4. Manifestações tratadas pela Ouvidoria e áreas técnicas da Agência	12
3.4.5. Situação das manifestações tratadas	12
3.4.6. Tipos de manifestações e situações dos registros recebidos em 2021	13
3.4.7. Tempo médio de resposta às manifestações	14
3.4.8. Análise dos assuntos mais demandados	14
3.4.9. Tratamento das denúncias	16
3.5. SUPERVISÃO DA OUVIDORIA SOBRE O SISTEMA DE ATENDIMENTO DA ANAC	18
3.5.1. Supervisão sobre as atividades da Central de Atendimento	18
3.5.2. Monitoramento dos prazos de processamento das manifestações	20
3.5.3. Conclusividade das respostas fornecidas pelas unidades técnicas	20
3.5.4. Atualização de informações frequentes para pronto atendimento aos usuários	20
3.5.5. Monitoramento das demandas que foram consideradas não atendidas pelos usuários na pesquisa de satisfação	21
3.6. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO E OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANAC	22
3.6.1. Pesquisa de satisfação sobre a Central de Atendimento	22
3.6.2. Pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado às manifestações	23
3.6.3. Pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados pela Agência	25
4. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA	27
4.1. TRANSPARÊNCIA PASSIVA - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	27
4.1.1. Recursos recebidos	29
4.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA	30
4.2.1. Plano de Dados Abertos da ANAC	32
5. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	33
6. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO - ANO DE 2021	33
7. PLANO DE TRABALHO – 2022/2023	33

8. FORÇA DE TRABALHO	36
9. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E BENEFÍCIOS AOS USUÁRIOS	36
9.1. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES DE SERVIÇOS	36
10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS DIRIGENTES	40
11. RECOMENDAÇÕES À DIRETORIA	41
12. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA	41



1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar as atividades da Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) desenvolvidas durante o ano de 2021, em cumprimento à Lei nº13.848, de 25 de junho de 2019, bem como expor os dados consolidados referentes às manifestações de usuários de serviços prestados pela ANAC recebidas no mesmo período, em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e consolidar as informações sobre o cumprimento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Os dados analisados foram obtidos em plataformas e painéis governamentais disponibilizados às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), em sistemas informatizados utilizados no tratamento interno de manifestações e em pesquisas de satisfação do usuário aplicadas diretamente pela Ouvidoria.

Na elaboração do relatório, procurou-se seguir as orientações contidas na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União, com as adaptações necessárias para refletir as características peculiares do Sistema de Atendimento da ANAC, estruturado pela Instrução Normativa ANAC nº 121, de 04 de maio de 2018, no qual as unidades organizacionais designam servidores de seus quadros como pontos focais com a incumbência de responder diretamente aos usuários as manifestações sobre assuntos de sua competência.

A Ouvidoria acompanha todo o processo de tratamento interno das manifestações, com a atenção devida na tempestividade, na qualidade das respostas, no respeito aos direitos dos usuários e na melhoria contínua do atendimento.

2. SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria da ANAC, assim como as demais ouvidorias do Poder Executivo federal, tem suas atribuições estabelecidas em leis, decretos e normativos internos. Algumas orientações técnicas são estabelecidas pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), no papel de órgão central do SisOuv. O conjunto de atividades que atende às normas e orientações técnicas é o objeto principal deste relatório.

De acordo com os dados do Painel "Resolveu?", acessível em <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, durante o ano de 2021 foram direcionadas à ANAC 36.362 manifestações. Além deste número, a Ouvidoria processou 1.829 manifestações que foram redirecionadas para outras Ouvidorias da Administração Pública por não tratarem de assunto de competência da Agência. Do total de manifestações tratadas, destaca-se que 1.983 foram arquivadas por ausência de elementos suficientes para análise ou decurso do prazo para complementação e 12.611 foram classificadas como reclamações, em grande parte relacionadas a empresas aéreas, agentes regulados ou serviços prestados pela Agência.

Os impactos decorrentes do estado de pandemia perduraram durante todo o ano de 2021, com períodos de arrefecimento. Este cenário manteve em alta o número de manifestações de passageiros versando sobre alterações no contrato de transporte aéreo e pedidos de reembolso. Embora, as questões pertinentes à execução do contrato de transporte sejam consideradas relações de consumo, que devem ser questionadas junto aos órgãos de proteção ao consumidor (Plataforma Consumidor.gov.br, Procons e Juizados especiais), os passageiros que registraram suas manifestações receberam, por escrito, esclarecimentos de seus direitos e a orientações sobre as instâncias possíveis de solução de seus problemas.

A totalidade de manifestações foi respondida dentro do prazo legal, com um tempo médio de 2,83 dias corridos, sendo que 50% dos usuários consideraram suas demandas resolvidas plenamente. A satisfação média pelo atendimento ficou em de 57,4%. Na esfera federal, no mesmo período, o tempo médio de resposta foi de 14,5 dias corridos, o percentual de resolução plena das manifestações ficou em 31% e a satisfação média com o atendimento, em 42,4%.

Quanto aos serviços prestados pela Agência, a Ouvidoria aplicou pesquisas de avaliação com os seguintes quesitos: facilidade para localização do serviço no site, disponibilidade das informações para solicitação do serviço, facilidade para solicitação do serviço, tempo para conclusão do serviço, qualidade do serviço prestado, cortesia e profissionalismo na prestação do serviço e nível geral de satisfação com a prestação do serviço. Em todos os itens avaliados, as notas médias obtidas ficaram acima de 4, considerando uma escala de 1 a 5 pontos.

Sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), ressalta-se que 336 pedidos de acesso foram recepcionados pelo Serviço de Informação ao Cidadão. Em 88,39% dos pedidos, a Agência forneceu completamente os dados solicitados. O tempo médio de resposta foi de 7,26 dias corridos. Na esfera federal, foram recepcionados 119.102 pedidos de acesso à informação no ano de 2021, sendo que 68,43% foram considerados atendidos plenamente e o tempo médio de resposta ficou em 12,26 dias.

A Agência passou a atender plenamente, desde o final de novembro, 100% dos itens de transparência ativa pelos critérios da CGU. Na esfera federal, o índice de atendimento pleno ficou na média de 66,46%. Ressalta-se que o cumprimento de todos os itens da transparência ativa, posicionou a ANAC em primeiro lugar no ranking, juntamente com outros órgãos que obtiveram o mesmo índice.

Em relação à Política de Dados Abertos, estabelecida pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, a Agência executou 100% do Plano de Dados Abertos (PDA) com vigência entre 2021 e 2023, com a publicação de novos 10 conjuntos de dados abertos previstos.

Durante o ano, diversas medidas foram implementadas pelas unidades gestoras dos serviços prestados pela Agência com a finalidade de fornecer soluções individualizadas aos usuários ou de corrigir falhas sistemáticas que atingiram a coletividade. Estas ações, descritas neste relatório, foram frutos da interlocução contínua entre os gestores, os pontos focais e a Ouvidoria.

Em meados do ano passado, a Ouvidoria iniciou uma nova atividade de leitura diária das avaliações do atendimento nas quais houve manifestação de insatisfação com a resposta da Agência. Após reanálise do pleito e dos comentários, adotaram-se ações que pudessem melhorar a experiência do usuário, bem como atender plenamente as suas necessidades. Até o final do de 2021, 312 manifestações foram reabertas e 99 usuários foram orientados a abrir nova manifestação para a complementação das respostas anteriores ou correções.

A partir do setembro, em uma ação de cooperação com a Ouvidoria do Ministério do Turismo, a Central de Atendimento da ANAC passou a orientar os usuários que adquiriram passagens aéreas por intermédio de agências de turismo a direcionarem suas reclamações diretamente aos órgãos de proteção do consumidor ou à Plataforma Consumidor.gov, quando uma solução satisfatória não for obtida com a própria empresa fornecedora do serviço. A medida simplificou a jornada do usuário.

O Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria, após as manifestações da Diretoria Colegiada, será encaminhado ao Ministério da Infraestrutura, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgado no sítio da Agência na internet, como determina a Lei nº 13.848, de 2019 (Lei Geral das Agências Reguladoras).

3. O SISTEMA DE ATENDIMENTO DA AGÊNCIA E O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO

Os canais de atendimento oficiais da ANAC para recebimento de manifestações são a Plataforma de Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e a Central de Atendimento. As manifestações de usuários seguem um fluxo específico visando dar celeridade e qualidade ao atendimento. O tratamento das manifestações pode ser feito pela Central de Atendimento contratada, pelas áreas técnicas especializadas ou pela Ouvidoria.

3.1. ATENDIMENTO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA:

3.1.1. Atendimento pela Central de Atendimento

Os atendentes prestam informações e orientam os usuários com base em roteiros padronizados pelas áreas técnicas especializadas por telefone e ferramenta de chat online, quando não houver outra providência a ser adotada. Caso não haja uma resposta padronizada ou seja necessário o registro da manifestação para tratamento interno, o requerimento é registrado na Plataforma Fala.BR.

3.1.2. Tratamento pela equipe de triagem

Uma equipe de profissionais contratados está autorizada a realizar a triagem e a tratar as demandas registradas que costumam ser frequentes e que possuam resposta padronizada e validada pelas áreas técnicas. Este procedimento é supervisionado pela Agência e permite a redução do tempo de resposta, sem perdas de qualidade. As denúncias e manifestações de segunda instância são encaminhadas obrigatoriamente à Ouvidoria.

3.1.3. Tratamento pelas áreas técnicas especializadas

As manifestações não tratadas pela Central de Atendimento são distribuídas aos pontos focais das unidades técnicas por critério de competência e respondidas diretamente aos usuários com base em padrões que atendam aos normativos e de orientações repassadas em treinamentos internos.

3.1.4. Tratamento pela Ouvidoria

As denúncias contra agentes públicos ou entes regulados e as manifestações de segunda instância são tratadas exclusivamente pela Ouvidoria, mantendo-se a restrição de acesso aos dados do denunciante, em conformidade com o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

3.2. ATENDIMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA

Nos casos em que o usuário manifesta insatisfação com o atendimento ou com a resposta dada anteriormente, o tratamento passa a ser conduzido pela Ouvidoria, assim como nos casos em que o prazo legal é ultrapassado em protocolo em aberto.

O prazo para resposta ao usuário conforme preceitua a Lei nº 13.460, de 2017, é de 30 dias, podendo haver prorrogação por igual período, porém a ANAC possui prazos internos inferiores normatizados para todas as etapas do atendimento visando responder ao usuário em menor tempo possível.

3.3. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DOS ATORES NO SISTEMA DE ATENDIMENTO

3.3.1. Gerência Técnica de Gestão da Informação (GTGI)

A Gerência não faz parte da estrutura da Ouvidoria, mas atua em várias etapas do processo de tratamento das manifestações, sendo responsável pela gestão da Central de Atendimento e pela atualização dos roteiros de resposta padronizada e perguntas frequentes disponibilizadas ao público. A GTGI também é gestora do

sistema informatizado que dá suporte ao processamento interno das manifestações e pedido de acesso à informação.

3.3.2. Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações (SEAM)

Em cada unidade técnica ou de assessoramento há uma equipe designada para a recepção, tratamento e reposta das manifestações. Além de responder aos usuários diretamente em primeira instância e instruir os processos conduzidos pela Ouvidoria em segunda instância, o SEAM colabora na elaboração de roteiros e perguntas frequentes e, também, auxilia os gestores de serviços nas ações de melhorias, aproveitando o conhecimento dos problemas recorrentes e as percepções dos usuários.

3.3.3. Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável pela supervisão de todo o Sistema de Atendimento. Principalmente, quanto ao cumprimento dos prazos de processamento internos e qualidade do atendimento.

Por meio de análise em amostras são monitoradas a assertividade das respostas padronizadas e a conclusividade das reclamações. Todos os dados e observações são repassados às áreas técnicas responsáveis para os ajustes necessários. A Ouvidoria disponibiliza, ainda, nas páginas eletrônicas da Agência um painel de performance para consulta dos gestores de serviços e dirigentes.

Os problemas recorrentes ou que afetam a prestação de serviços são debatidos em reuniões trimestrais com os atores do Sistema de Atendimento e gestores de serviços, nas quais é incentivada a elaboração de planos de ação. A Ouvidoria acompanha os resultados dos compromissos firmados nos planos de ação.

3.4. RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES NA ANAC

3.4.1. Total de manifestações

No exercício de 2021, a ANAC realizou 74.912 atendimentos efetivos, incluindo os casos em que a Central de Atendimento responde de forma imediata ao cidadão, com base em roteiros e respostas padronizadas e aqueles em que a demanda tramita internamente pelas unidades técnicas.

O gráfico 01 demonstra a distribuição dos atendimentos realizados por mês.

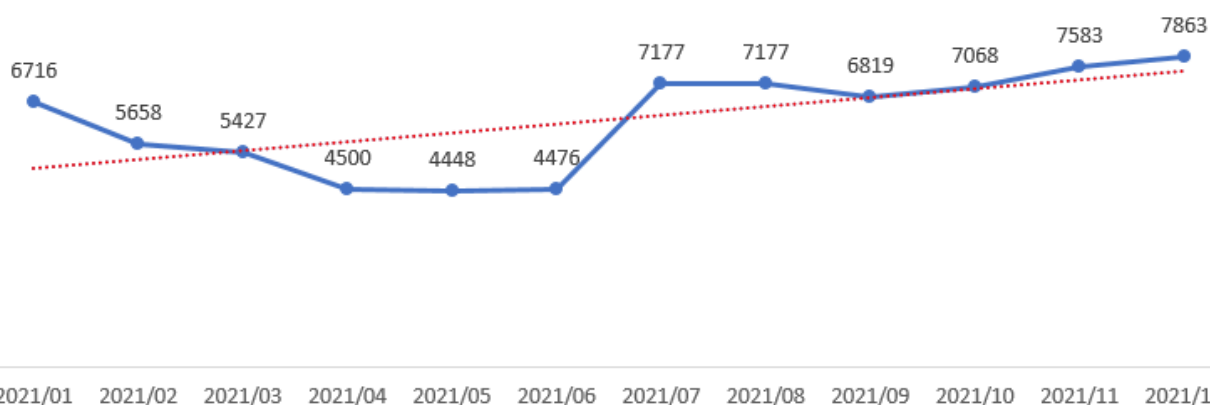


GRÁFICO 01: REGISTROS RECEBIDOS POR MÊS, NO ANO DE 2021

A partir de julho de 2021, observa-se um aumento do quantitativo de manifestações que se refere em grande parte a demandas de passageiros com reaquecimento do mercado de turismo após breve queda dos casos de COVID 19 na pandemia.

3.4.2. Manifestações por canal de atendimento

Os usuários têm à disposição diversos meios para formularem suas manifestações à ANAC, embora a Plataforma Fal.Br seja o canal oficial de registro e tratamento. Abaixo, segue a distribuição de atendimento pelos diferentes canais:

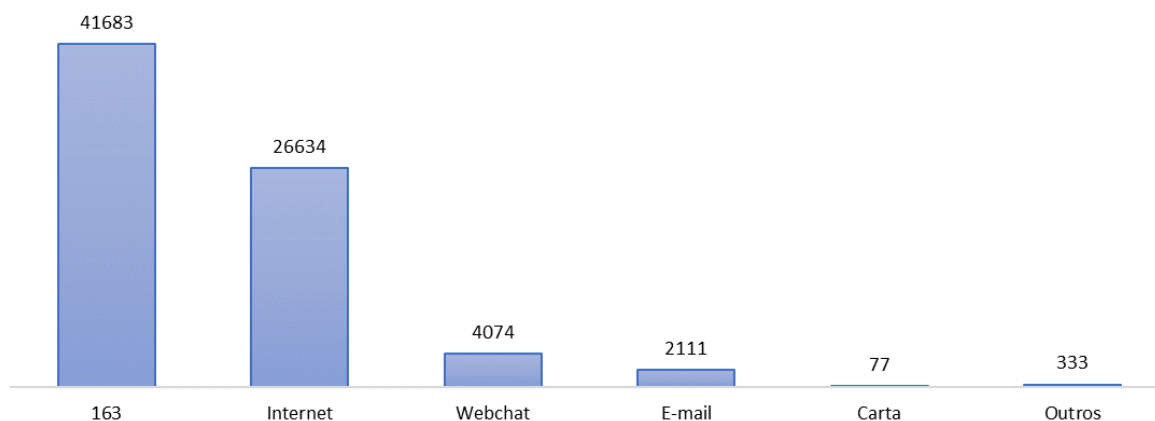


GRÁFICO 02: REGISTROS RECEBIDOS, EM 2021, POR TIPO DE CANAL DE ENTRADA

Observa-se que o canal de entrada mais utilizado foi o telefone, via Central de Atendimento, que representou 55,6% do total. O segundo mais escolhido foi a internet. Nessa opção, é o usuário quem faz o registro diretamente na Plataforma Fala.BR.

O webchat começou a ser utilizado em julho de 2021, mesmo assim foi o terceiro canal mais utilizado. Quando o usuário encaminha carta, e-mail ou procura outra forma de registro, a manifestação também é registrada na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria.

3.4.3. Registros tratados pela Central de Atendimento e internamente pela Agência

Parte dos atendimentos é realizada pela Central de Atendimento e parte é internalizada para tratamento pelas unidades da Agência, conforme gráfico abaixo:

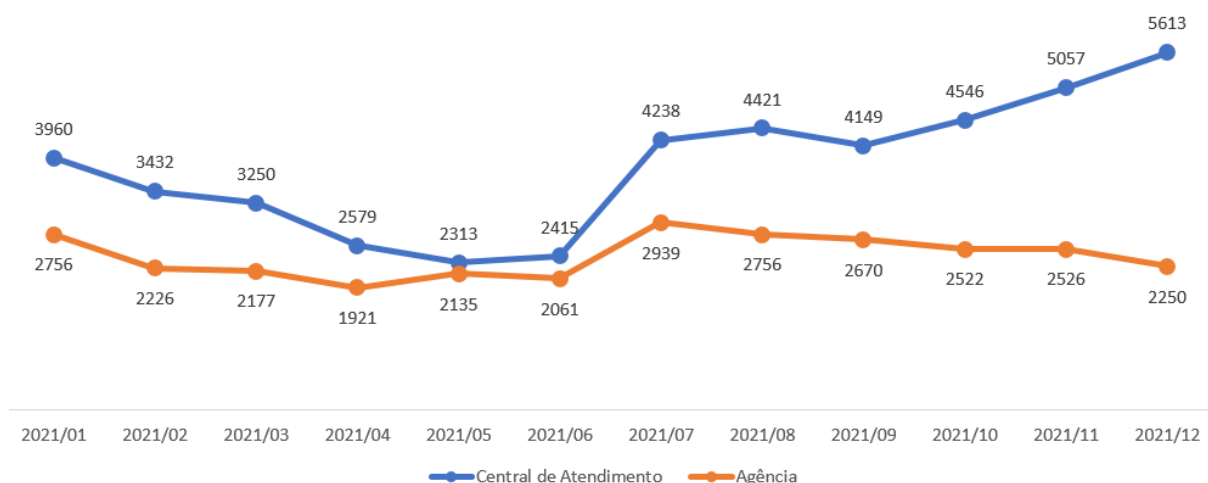


GRÁFICO 03: REGISTROS TRATADOS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO E INTERNAMENTE PELA AGÊNCIA, EM 2021

A Central de Atendimento da ANAC foi responsável, em média, por 60% das respostas diretas aos usuários contabilizando-se a média anual. Nos meses de maio e junho, o percentual ficou abaixo de 54%, enquanto nos meses de outubro a dezembro ficou acima de 64%.

O tempo médio de atendimento por telefone foi de 3,5 minutos e 88,18% das dúvidas foram consideradas esclarecidas pelos usuários. Por webchat, o tempo médio dos atendimentos ficou em 22,6 minutos, sendo que 87,32% dos usuários consideram suas dúvidas esclarecidas

3.4.4. Manifestações tratadas pela Ouvidoria e áreas técnicas da Agência

O gráfico 04 demonstra, por mês, o quantitativo de manifestações processadas pela Ouvidoria e pelas áreas técnicas

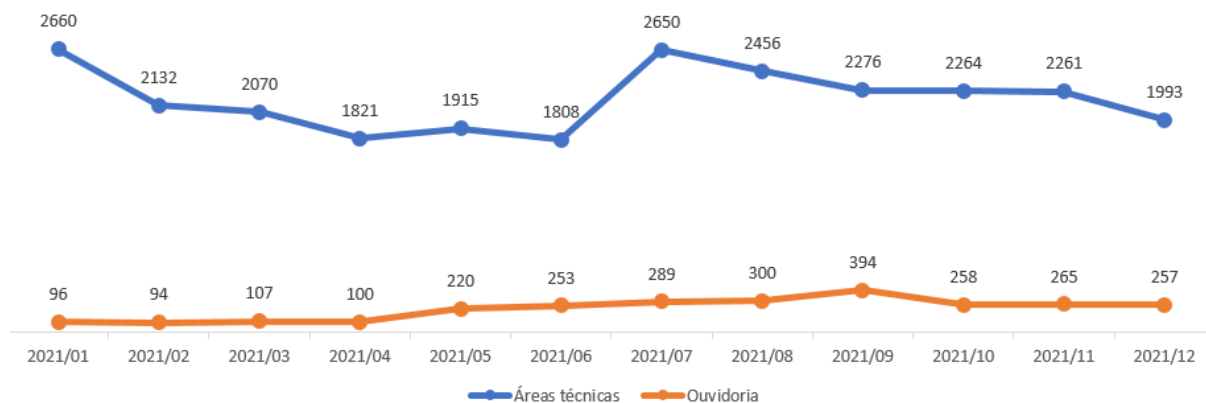


GRÁFICO 04: MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELA OUVIDORIA E ÁREAS TÉCNICAS DA AGÊNCIA, EM 2021

A partir de maio de 2021, o processamento de demandas na Ouvidoria aumentou mais de 100% em razão da centralização do tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades contra entes regulados na Ouvidoria.

A Ouvidoria iniciou uma nova atividade, também no mês de maio de 2021, de leitura detalhada das avaliações consideradas não atendidas ou parcialmente atendidas na pesquisa de atendimento. A Ouvidoria avalia o pleito do usuário, a resposta fornecida assim como o comentário, se houver. Em vários casos, abre-se uma manifestação de segunda instância solicitando a revisão da resposta dada pela área técnica. Essa medida representou 8,65% do total de manifestações tratadas pela Ouvidoria em 2021.

3.4.5. Situação das manifestações tratadas

O gráfico 05 demonstra a situação das manifestações tratadas na ANAC em 2021.

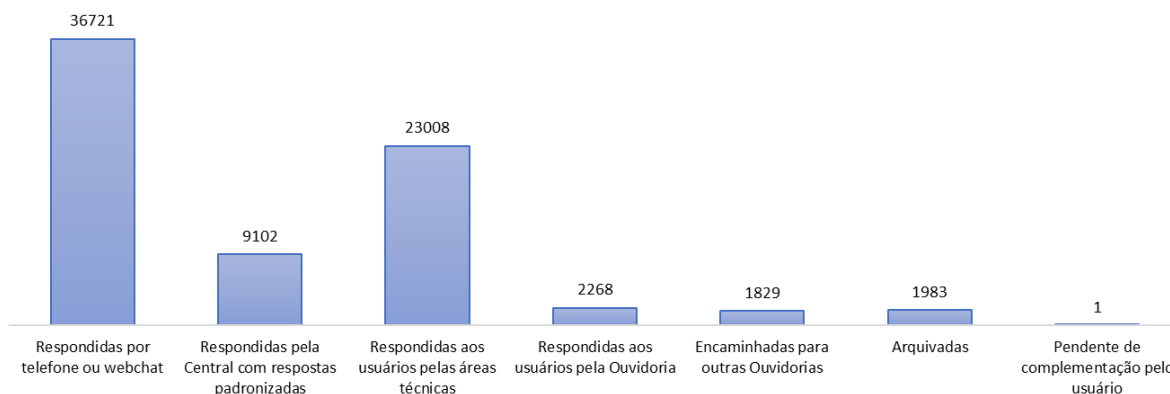


GRÁFICO 05: SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES TRATADAS EM 2021

Nota-se que as demandas respondidas pela Central de Atendimento por telefone, webchat, bem como por respostas escritas padronizadas, somadas, superam as demandas internalizadas para tratamento pelas áreas técnicas.

Das manifestações encaminhadas às outras ouvidorias pela Plataforma Fala.BR, grande parte são direcionadas ao Comando da Aeronáutica e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

As manifestações são arquivadas por falta dos elementos básicos para o seu tratamento ou pela ausência de complementação pelo usuário, no prazo regulamentar.

3.4.6. Tipos de manifestações e situações dos registros recebidos em 2021

O gráfico 06 demonstra o acumulado de manifestações classificadas por tipo. As manifestações arquivadas assim como as encaminhadas às outras ouvidorias não são classificadas.

As demandas respondidas por telefone ou webchat são apenas vinculadas ao número do roteiro utilizado.

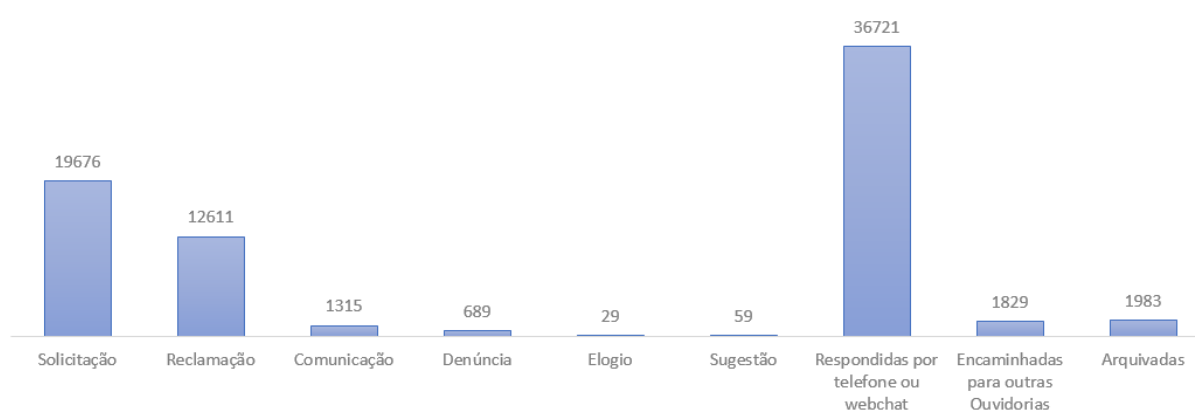


GRÁFICO 06: TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E SITUAÇÕES DOS REGISTROS RECEBIDOS EM 2021

Cerca de 51% das demandas foram solicitações. A criação de novos roteiros de resposta padronizada contribuiu para reduzir o número de internalizações em 2021, permitindo maior dedicação das unidades técnicas à melhoria da qualidade e tempestividade das respostas.

As reclamações mais comuns foram as realizadas por passageiros do transporte aéreo, usuários de serviços prestados pela Agência e usuários de serviços prestados por agentes regulados. A qualidade das respostas, nesse caso, foi avaliada pela Ouvidoria, que forneceu orientações às áreas técnicas, em caso de não cumprimento de padrões predefinidos.

As denúncias e comunicações constituem manifestações que apontam irregularidades praticadas por agentes regulados pela ANAC ou por agentes públicos. A Ouvidoria recebe, analisa previamente todas as denúncias e as encaminha à unidade de apuração.

3.4.7. Tempo médio de resposta às manifestações

O gráfico 07 demonstra, por mês, o tempo médio de resposta aos usuários das demandas que foram internalizadas para tratamento.

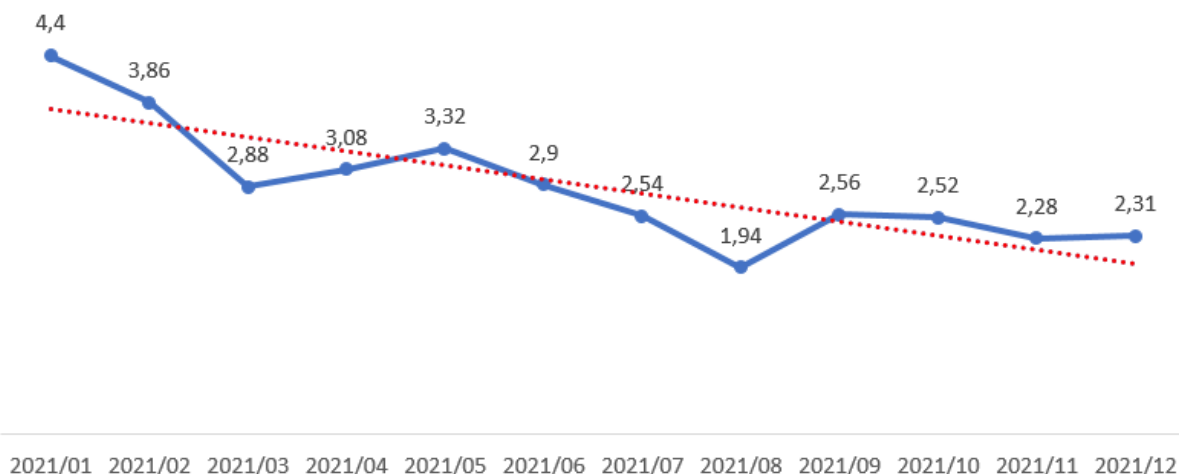


GRÁFICO 07: TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO FALA.BR, EM 2021

O tempo médio de resposta da ANAC para os registros tratados internamente, no exercício de 2021, foi de 2,83 dias corridos. A variação mensal do tempo médio de resposta é demonstrada no gráfico.

A média mensal em 2021 demonstra o quanto o Sistema de Atendimento da ANAC está preparado para atendimento ao cidadão porque o quantitativo de demandas recebidas assim como de demandas internalizadas foi maior que em anos anteriores e o tempo médio de tratamento das manifestações foi menor.

Ressalta-se que o prazo legal de resposta ao usuário é de 30 dias, podendo haver prorrogação, contudo o prazo da ANAC tem alcançado níveis de excelência, mantendo-se o padrão de qualidade e conclusividade exigidos pelos órgãos de controle, no caso os estabelecidos pela Ouvidoria – Geral da União.

3.4.8. Análise dos assuntos mais demandados

A tabela 01 demonstra os 15 assuntos mais demandados na ANAC que foram tratados internamente.

15 assuntos mais demandados em 2021	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Sistemas	1720	1203	2079	1448	6450
Habilitação	840	824	898	734	3296
Alteração do contrato de transporte aéreo pelo passageiro	470	233	641	789	2133
Alteração do contrato de transporte aéreo pela empresa aérea	370	260	432	1033	2095
Exames teóricos	541	350	384	303	1578
Reembolso	144	251	343	617	1355
Arrecadação	452	304	313	134	1203
Centro de instrução	337	248	258	202	1045
Aviação Geral	284	231	280	222	1017
Conduta de agente/ente regulado	7	246	333	389	975
Aeromodelismo/Drone	238	296	254	158	946
Registro de Aeronaves	156	188	265	252	861
Check-in e embarque	174	171	214	268	827
Transporte de bagagem	86	64	134	371	655
Qualidade da resposta à demanda 1ª instância	63	164	248	165	640

TABELA 01: 15 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NAS MANIFESTAÇÕES, EM 2021

Do quantitativo acima, prevalecem as manifestações classificadas como solicitação. Somente os cinco principais assuntos mais recorrentes serão detalhados nesse tópico, embora outros tenham sido objeto de proposta de melhoria em outros tópicos do Relatório.

As manifestações sobre "Sistemas" representaram 18,8% do total de demandas. Dessa parcela, 35,4% foram erros percebidos em sistemas informatizados que de alguma forma podem impactar na prestação de serviços e 58,48% foram entendidos como oportunidades de customização em alguns dos sistemas informatizados da Agência ou de mudança de como o processo estava estruturado.

Entre as oportunidades de melhoria podem-se destacar os seguintes temas recorrentes: alteração de dados cadastrais no SACI, recuperação de login e senha no SACI, desbloqueio de SACI, alteração de dados cadastrais no SISANT e dúvidas sobre o SEI.

Quanto aos erros, a maior parte se referiu a: erros no acesso/cadastro SACI, erro na criação de Código ANAC, erros na CHT digital, erro no acesso/cadastro do SISANT, erros para alteração de dados cadastrais no SACI e erro para Gerar GRU. Observou-se que grande parte dos problemas que surgem são tratados por iniciativas das unidades gestoras com apoio da equipe de TI da ANAC.

Enfatiza-se que a Ouvidoria analisa e categoriza mensalmente todas as demandas sobre sistemas informatizados por serem o fator que mais impacta na prestação de serviços em plataformas digitais. Também é disponibilizado aos gestores um painel com o objetivo de facilitar a identificação de erros e oportunidades de melhoria.

Manifestações sobre "Habilitação" são motivadas em grande parte por dúvidas sobre requisitos para formação de pilotos, mecânicos, comissários, CMA, solicitações de acompanhamento de processos de licenças/habilitações etc. Por estar relacionado ao maior número de usuários, o serviço de concessão e a renovação de habilitações de tripulantes é sempre muito demandado e causa de muitas interações por meio da Plataforma Fala.BR.

O número de dúvidas e reclamações classificadas em "Alteração do contrato de transporte aéreo pelo passageiro assim como pela empresa aérea" justifica-se pela retomada do volume de viagens, após o período mais crítico da pandemia de coronavírus. Além de receber informações sobre os regulamentos da ANAC, os passageiros são orientados a procurarem a empresa aérea ou os órgãos de defesa do consumidor.

As dúvidas e reclamações em torno do assunto "Exames teóricos" referem-se aos procedimentos adotados pela FGV, instituição contratada pela Agência para a aplicação de provas teóricas, principalmente, em relação à inscrição e pagamento de boleto.

A tabela 02 mostra os 10 assuntos mais reclamados.

10 assuntos mais reclamados em 2021	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Sistemas	231	258	946	455	1890
Qualidade da resposta à demanda 1ª instância	61	161	244	164	630
Exames teóricos	88	65	76	35	264
Insatisfação resposta – avaliação pesquisa		7	133	88	228
Habilitação	32	34	60	49	175
Aeromodelismo/Drone	32	107	8	1	148
Arrecadação	10	5	80	27	122
Aeroportos	32	11	14	56	113
Prazo legal de atendimento às manifestações	12	21	28	7	68
Registro de Aeronaves	1	1	8	45	55

TABELA 02: 10 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS, EM 2021

3.4.8.1. Reclamações sobre o funcionamento de sistemas informatizados.

Abaixo, seguem considerações sobre os principais problemas detectados pela Ouvidoria:

- **Erros no acesso/cadastro SACI:** por ser um dos sistemas mais utilizados pelo pessoal de aviação civil, qualquer instabilidade causa grande impacto para aos usuários. Também há uma procura maior em razão de dúvidas sobre as funcionalidades do sistema. Em muitos casos, a manifestação é motivada por incompletude ou erro de preenchimento do cadastro pelo usuário. No 3º trimestre de 2021, houve um aumento significativo de erros após a integração com o sistema GOV.BR.

- **Erro na criação de Código ANAC:** os problemas ocorreram em maior volume nos meses de janeiro e abril. Nos demais meses, a ocorrência manteve-se em patamar normal, considerando a grande utilização do sistema.
- **Erros na CHT digital:** após o lançamento da CHT digital houve vários relatos de erros. Os problemas ocorreram principalmente no primeiro semestre, durante a fase de ajustes do novo sistema.
- **Erros na alteração de dados cadastrais no SACI:** grande parte destes erros ocorreu porque o cadastro do usuário estava fora do padrão exigido ou faltava informação sobre a documentação. Para a correção do problema foi necessária a alteração dos dados por intervenção dos servidores do setor.
- **Erro para geração de GRU:** os problemas ocorreram por vários meses devido à instabilidade do sistema informatizado, impossibilitando alguns usuários de gerar a guia de recolhimento no sistema. Como solução paliativa, a unidade responsável pelo serviço gerava a guia para o usuário, permitindo o recolhimento do valor devido à União.

3.4.8.2. Reclamações sobre a qualidade da resposta de 1ª instância:

A maior parte das reclamações sobre a qualidade da resposta é realizada por passageiros do transporte aéreo que a considera incompleta ou discorda das orientações fornecidas pela Central de Atendimento. Percebe-se que o usuário tem a expectativa de que a Agência irá solucionar o conflito decorrente da execução do contrato de transporte, mesmo que se trate de uma relação de consumo.

Os demais motivos para reclamações sobre a qualidade da resposta concentraram-se em problemas que não foram resolvidos na primeira interação, principalmente os que versavam sobre recuperação de login e senha e erros para o acesso aos sistemas.

3.4.8.3. Reclamações sobre exames teóricos:

Entre outubro de 2020, quando os exames teóricos passaram a ser aplicado pela Fundação Getúlio Vargas, e janeiro de 2021 houve várias reclamações sobre a demora na restituição de taxa paga anteriormente. Em fevereiro de 2021, a situação estava normalizada. Contudo, há outros dois problemas que foram recorrentes em 2021 e persistem. Um que ocorre na inscrição para realização da prova e outro na geração de boleto para o pagamento da taxa. A Ouvidoria tem apontado o problema desde a primeira detecção tanto para a área de negócio como para a área de TI, sem uma solução eficaz para os problemas.

3.4.8.4. Reclamações sobre a concessão de habilitação

As reclamações sobre a concessão de habilitação referem-se, na maior parte, à discordância do indeferimento de processos, à demora na análise dos processos e a não inclusão automática da validade de habilitação após a conclusão do processo.

Quanto às reclamações por demora para a conclusão do serviço, observa-se que quase a totalidade dos processos de concessão estavam dentro do prazo previsto na carta de serviços. A ausência de registro da habilitação concedida no cadastro do profissional da aviação é um problema que persiste e está sendo tratado pela unidade responsável.

3.4.8.5. Reclamações sobre registro de aeronaves

As reclamações estão relacionadas aos processos analisados pelo Registro Aeronáutico Brasileiro. Observou-se que há insatisfação quanto à demora e à forma de análise dos processos de registro. Os principais motivos relatados foram: indeferimentos sucessivos, celeridade somente nos processos digitais, necessidade de conferência dos documentos originais e ausência de previsibilidade do prazo para a análise processual.

3.4.9. Tratamento das denúncias

A Ouvidoria centraliza a recepção das denúncias e comunicações de irregularidades contra agentes públicos e entes regulados registradas na plataforma Fala.Br ou encaminhadas à Agência por outros meios, como e-mails, petições eletrônicas e documentos físicos.

Após análise prévia, as denúncias que possuem os elementos mínimos para apuração são enviadas às unidades competentes, sem os dados de identificação dos denunciantes. Quando a denúncia não é anônima, o denunciante recebe o número do protocolo de processo de apuração instaurado, para que possa acompanhar o resultado, quando o sigilo for afastado.

As informações sobre denúncias são repassadas continuamente aos gestores para que possam ser utilizadas no planejamento de ações de fiscalização.

3.4.9.1. Denúncias contra entes regulados

O gráfico 08 mostra a situação do tratamento às denúncias que envolvem empresas e profissionais da aviação civil.

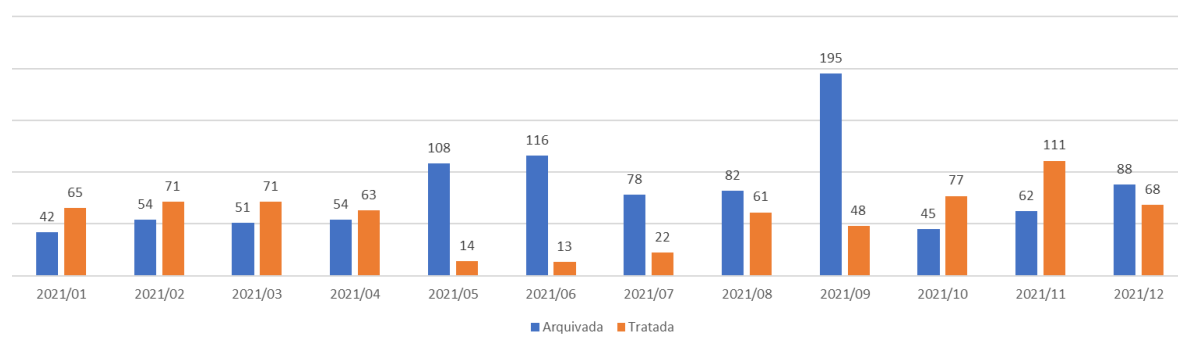


GRÁFICO 08: SITUAÇÃO DO TRATAMENTO ÀS DENÚNCIAS CONTRA ENTES REGULADOS EM 2021

No ano de 2021, foram recebidas 1659 denúncias contra entes regulados, sendo que desse total, 975 foram arquivadas e 684 tratadas.

A denúncia é considerada "tratada" quando é aberto um procedimento de apuração preliminar ou "arquivada" quando a denúncia é concluída sem abertura de processo, por ausência de elementos mínimos para a apuração da responsabilidade ou quando o fato relatado não configurar irregularidade.

A tabela 03 detalha os principais tipos de denúncia contra regulados em 2021.

Detalhamento da denúncia	Total
Operação irregular de Drone	202
Voo rasante/Manobra arriscada	194
Aeronave com endereçamento irregular	107
Pouso em local não cadastrado	76
Taxi aéreo Pirata	68
Manutenção clandestina de aeronave	66
Procedimentos irregulares	54
Irregularidades em curso	53
Falha na manutenção das aeronaves	39
Voo irregular de aeronave	39
Outros	761
Total Geral	1659

TABELA 03: DETALHAMENTO DAS PRINCIPAIS DENÚNCIAS CONTRA REGULADOS EM 2021

3.4.9.2. Denúncias contra agentes públicos

Em 2021, foram gerados 27 processos de apuração com base em denúncias e comunicações de irregularidade contra agentes públicos recebidas pelo Sistema de Atendimento da Agência. O gráfico abaixo apresenta o status atual das apurações pela Corregedoria.

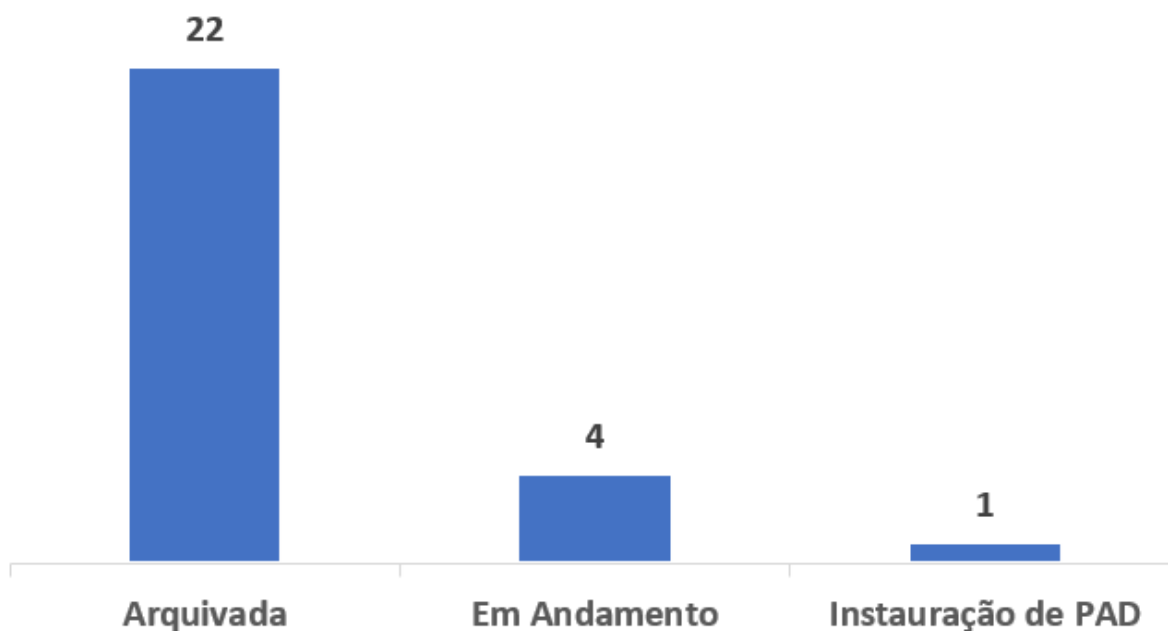


GRÁFICO 09: SITUAÇÃO DOS PROCESSOS APURATÓRIOS COM DENÚNCIAS CONTRA AGENTES PÚBLICOS

3.5. SUPERVISÃO DA OUVIDORIA SOBRE O SISTEMA DE ATENDIMENTO DA ANAC

Este tópico apresenta os resultados das atividades de supervisão realizadas pela Ouvidoria sobre os principais indicadores de regularidade do sistema de atendimento da ANAC, considerando os dados disponíveis nos painéis de gestão publicados na página eletrônica da Agência, em plataformas governamentais disponíveis na internet.

No processo de supervisão, a Ouvidoria identifica pontos de atenção e problemas que possam afetar a qualidade do atendimento ao usuário e interage com os gestores de serviços.

3.5.1. Supervisão sobre as atividades da Central de Atendimento

Na estrutura da ANAC, a gestão da Central de Atendimento é de competência da Superintendência de Administração e Finanças, a quem cabe a gestão do contrato, o acompanhamento dos indicadores de desempenho dos serviços contratados e as providências para o reestabelecimento dos índices não alcançados.

3.5.1.1. Indicadores de desempenho contratuais da Central de Atendimento

Os indicadores monitorados pela Ouvidoria são aqueles que impactam diretamente o atendimento aos usuários, como o TME (Tempo Médio de Espera), o ISU (Índice de Satisfação dos Usuários) e os IFQAs (Avaliação de Qualidade do Atendimento).

Mês de referência	TME	ISU	IFQA 1	IFQA 2
2021/01	10,5	85%	94%	94%
2021/02	9,7	81%	100%	88%
2021/03	7,1	83,6%	88%	88%
2021/04	4,4	83,2%	88%	81%
2021/05	6	85,1%	100%	94%
2021/06	8,6	84,8%	100%	100%
2021/07	19	84,1%	94%	100%
2021/08	13,6	86,1%	75%	88%
2021/09	15,2	82,3%	70%	69%
2021/10	20,9	82,4%	84%	100%
2021/11	16,4	81,3%	86%	63%
2021/12	50,7	80,4%	82%	81%

TABELA 04: MONITORAMENTO DOS INDICADORES CONTRATUAIS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

A tabela acima demonstra os resultados dos indicadores monitorados. As marcações indicam o descumprimento de metas contratuais acordadas com a empresa prestadora dos serviços comunicados aos gestores do contrato tempestivamente.

3.5.1.2. Demandas que poderiam ter sido respondidas diretamente pela Central de Atendimento

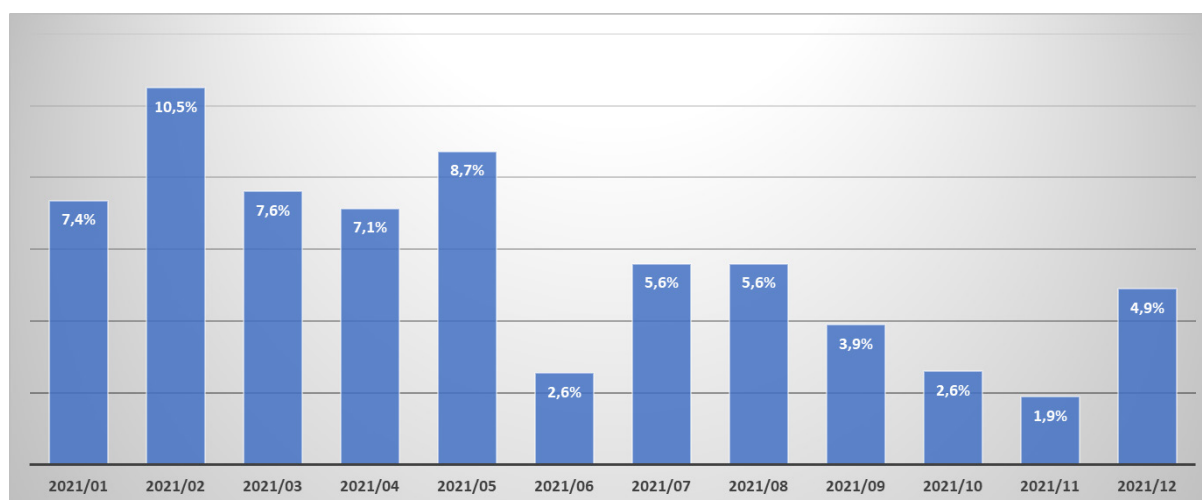


GRÁFICO 10: PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES QUE PODERIAM TER SIDO RESPONDIDAS PELO BACKOFFICE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

O resultado do monitoramento é repassado ao gestor do contrato para as medidas de aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

3.5.1.3. Demandas enviadas à instância incorreta por erro na triagem

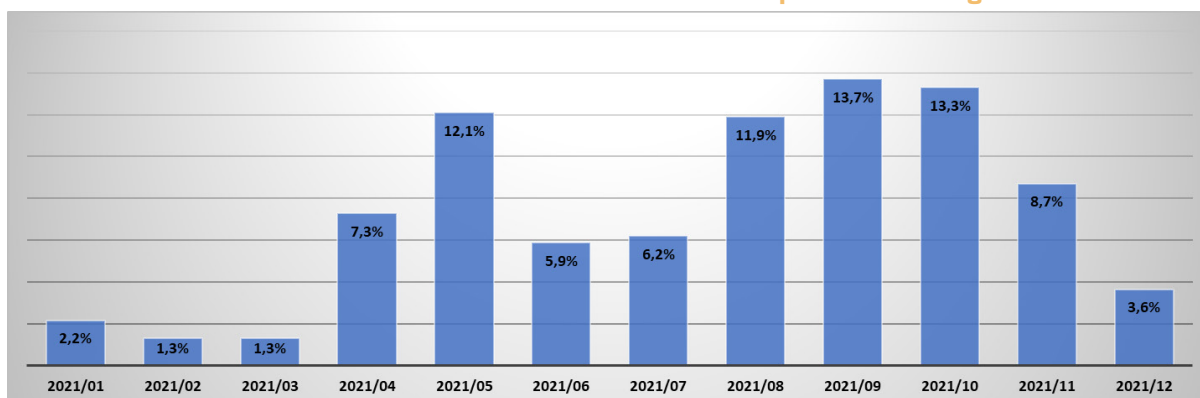


GRÁFICO 11: PERCENTUAL DE DEMANDAS ENVIADAS À INSTÂNCIA INCORRETA

A Ouvidoria repassa todos os erros identificados ao gestor do contrato.

3.5.2. Monitoramento dos prazos de processamento das manifestações

Para garantir a tempestividade das respostas pela ANAC aos usuários, a Ouvidoria realiza diversas atividades de monitoramento, tais como, os prazos de respostas aos usuários e os prazos internos em cada etapa do tratamento.

3.5.3. Conclusividade das respostas fornecidas pelas unidades técnicas

A conclusividade das respostas em reclamações sobre serviços prestados ou manifestações nas quais o usuário tenha participado da avaliação do atendimento é constantemente monitorada com base em padrões de qualidade.

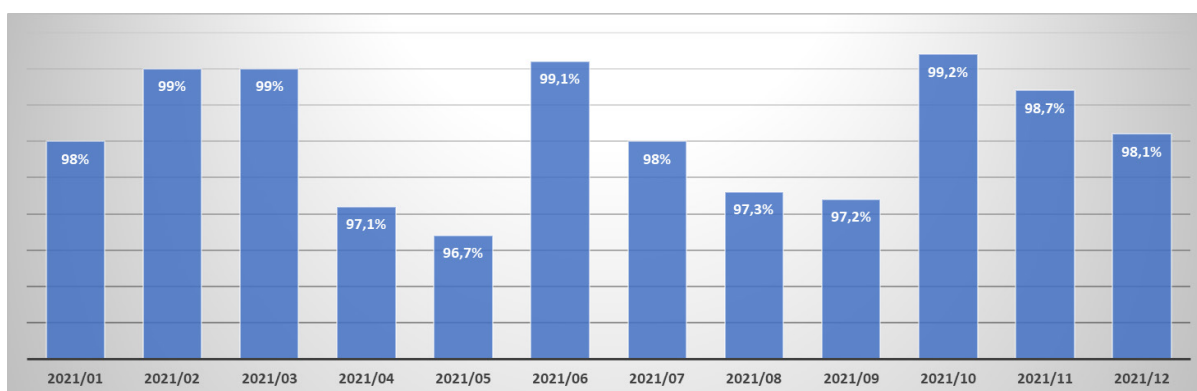
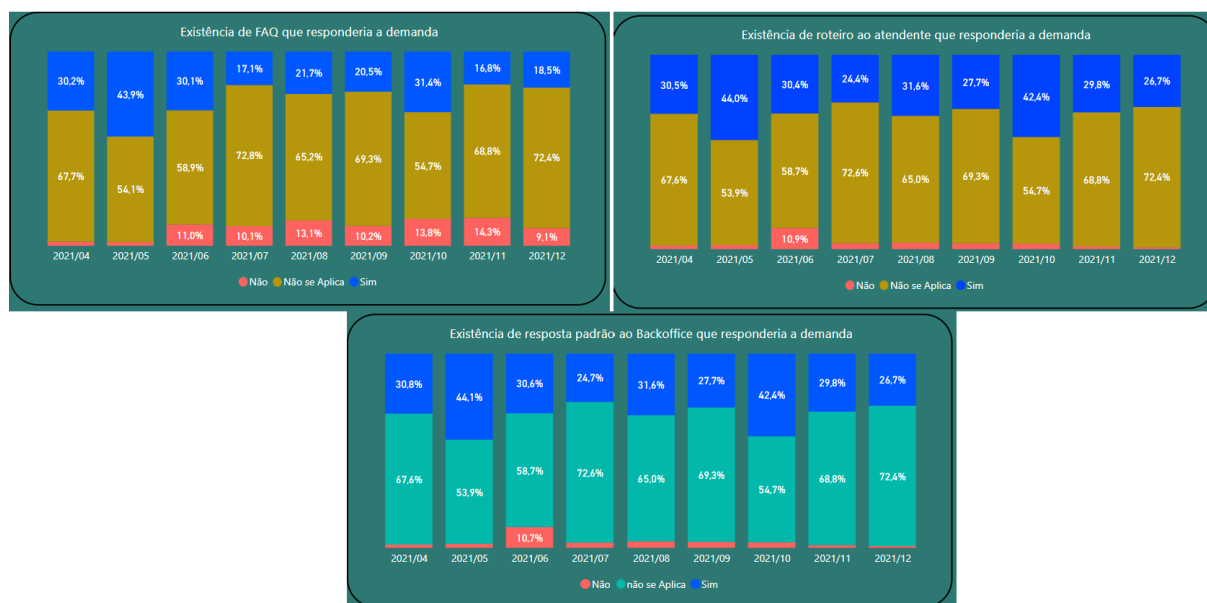


GRÁFICO 12: PERCENTUAL DE DEMANDAS CONCLUSIVAS NA 1ª INSTÂNCIA POR MÊS

De abril a dezembro de 2021, foram analisadas 4.130 manifestações e somente 88 manifestações foram consideradas não conclusivas, ou seja, 2,13% da amostra verificada, o que evidencia elevada aderência aos padrões de qualidade.

3.5.4. Atualização de informações frequentes para pronto atendimento aos usuários

Tendo em vista que o usuário pode buscar informações na Central de Atendimento via 163 ou webchat e, ainda, no portal da ANAC por meio das FAQs, a Ouvidoria verifica mensalmente os assuntos com maior volumetria para identificar se há temas que possam ser incorporados ao processo de comunicação e propõe atualizações e inclusão de novos temas.



GRÁFICOS 13, 14 E 15: EXISTÊNCIA DE FAQ E ROTEIRO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO

3.5.5. Monitoramento das demandas que foram consideradas não atendidas pelos usuários na pesquisa de satisfação

No final de maio de 2021, a Ouvidoria passou a analisar todas as respostas que foram avaliadas na pesquisa de satisfação e que foram consideradas não atendidas ou parcialmente atendidas.

A partir da leitura das demandas, respostas e comentários, busca entender o porquê da insatisfação do usuário.

Do que se tratava a insatisfação e qual ação tomada pela Ouvidoria	Total
Insatisfação com a resposta fornecida	1064
Sem ação no momento	578
Abertura de demanda de 2ª instância	306
O usuário já tinha aberto outra demanda	174
Demanda reaberta para correção de tratamento	6
Insatisfação com a resposta fornecida sem trazer ponto específico	99
Envio de e-mail de orientação	99
Não recebimento de resposta	27
Envio de e-mail de orientação	21
Sem ação no momento	5
Envio de e-mail de orientação para acesso à resposta	1
Outro objeto	129
Envio de e-mail de orientação	129
Total Geral	1319

TABELA 05: AÇÕES ADOTADAS PELA OUVIDORIA NA AVALIAÇÃO DE RESPOSTAS CONSIDERADAS NÃO ATENDIDAS OU PARCIALMENTE ATENDIDAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Classifica-se como "Insatisfação com a resposta fornecida" as situações em que o usuário ficou insatisfeito com a resposta recebida e deixou um comentário na avaliação. Em 43,8% dos casos, não se adotou uma ação específica porque a resposta da agência foi considerada terminativa e adequada ao questionamento. Em 23,19%, abriu-se demandas de 2ª instância para novo tratamento pela área técnica. Em 13,19% das situações, não foi necessária a abertura de demanda para novo tratamento, uma vez que o próprio usuário já tinha aberto a demanda solicitando a reanálise da questão.

Classifica-se como “Insatisfação com a resposta fornecida sem trazer ponto específico” as situações em que o usuário ficou insatisfeito, mas não deixou comentário. A Ouvidoria encaminha, então, um e-mail ao usuário orientando-o de como deve proceder para registrar nova demanda buscando uma solução satisfatória.

A classificação “Não recebimento de resposta” traz situações em que, mesmo sendo possível acessar a resposta na Plataforma Fala.BR, o usuário informa que não houve resposta de sua manifestação. Estabeleceu-se, então, rotina para informar ao usuário diariamente sobre a conclusão e a forma de visualização da resposta, o quantitativo de problemas reduziu a quase zero após a implementação.

Sob o título “Outro objeto” estão classificadas as situações em que o usuário, ao avaliar a resposta, traz à tona um novo questionamento. Nesse caso, a Ouvidoria encaminha e-mail de orientação sobre a necessidade de o usuário registrar nova manifestação para tratamento. Esse quantitativo representou 9,6% do total de respostas analisadas.

3.6. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO E OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANAC

No âmbito do Sistema de Atendimento, a Ouvidoria aplicou dois tipos de pesquisas de satisfação. O primeiro, previsto contratualmente, foi realizado ao final de cada atendimento telefônico diretamente pela empresa contratada para prestar o serviço de atendimento da Central de Atendimento da Agência. Nessa pesquisa, os usuários foram instados a avaliar a qualidade do atendimento prestado, bem como indicar sua satisfação sobre o atendimento recebido e se a dúvida foi esclarecida. A meta prevista contratualmente para a satisfação do usuário, para 2021, foi de 70%.

A segunda pesquisa, aplicada diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, cujos resultados ficam disponíveis no “Painel Resolveu?” (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>) administrado pela Controladoria-Geral da União, visa avaliar o atendimento prestado pela ANAC sobre as manifestações dos usuários que não foram respondidas pela Central de Atendimento, ou seja, que necessitaram de uma resposta específica por parte da Agência. Para a avaliação, é solicitado que o usuário responda a três perguntas e faça comentários em um campo livre. No ano de 2021, foram registradas 3.678 avaliações.

Fora do Sistema de Atendimento, a Ouvidoria também aplicou pesquisa, com vista a avaliar a satisfação dos usuários sobre os serviços prestados pela Agência. Essa pesquisa foi aplicada por e-mail, trimestralmente, e os quesitos objetivaram avaliar a facilidade para localização do serviço no site, a disponibilidade das informações para solicitação do serviço, a facilidade para solicitação do serviço, o tempo para conclusão do serviço, a qualidade do serviço prestado, a cortesia e profissionalismo do servidor ao prestar o serviço, bem como o nível geral de satisfação com a prestação do serviço. Da mesma forma que na pesquisa de atendimento das manifestações, a pesquisa utiliza 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”. Em 2021, foram obtidas, até o momento, 3.386 avaliações.

3.6.1. Pesquisa de satisfação sobre a Central de Atendimento

A média anual da avaliação dos usuários sobre o atendimento prestado pela Central de Atendimento, para 2021, ficou em 83,3%, 13,3 pontos percentuais acima da meta estabelecida para o ano, que foi de 70%. Além disso, em todos os meses, as médias também ficaram acima de meta, conforme pode ser observado no gráfico abaixo:

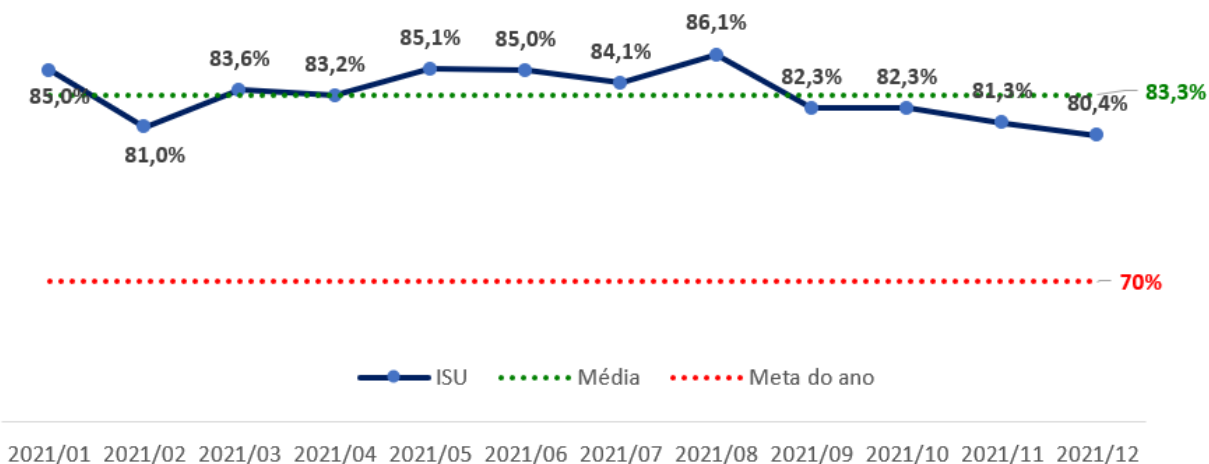
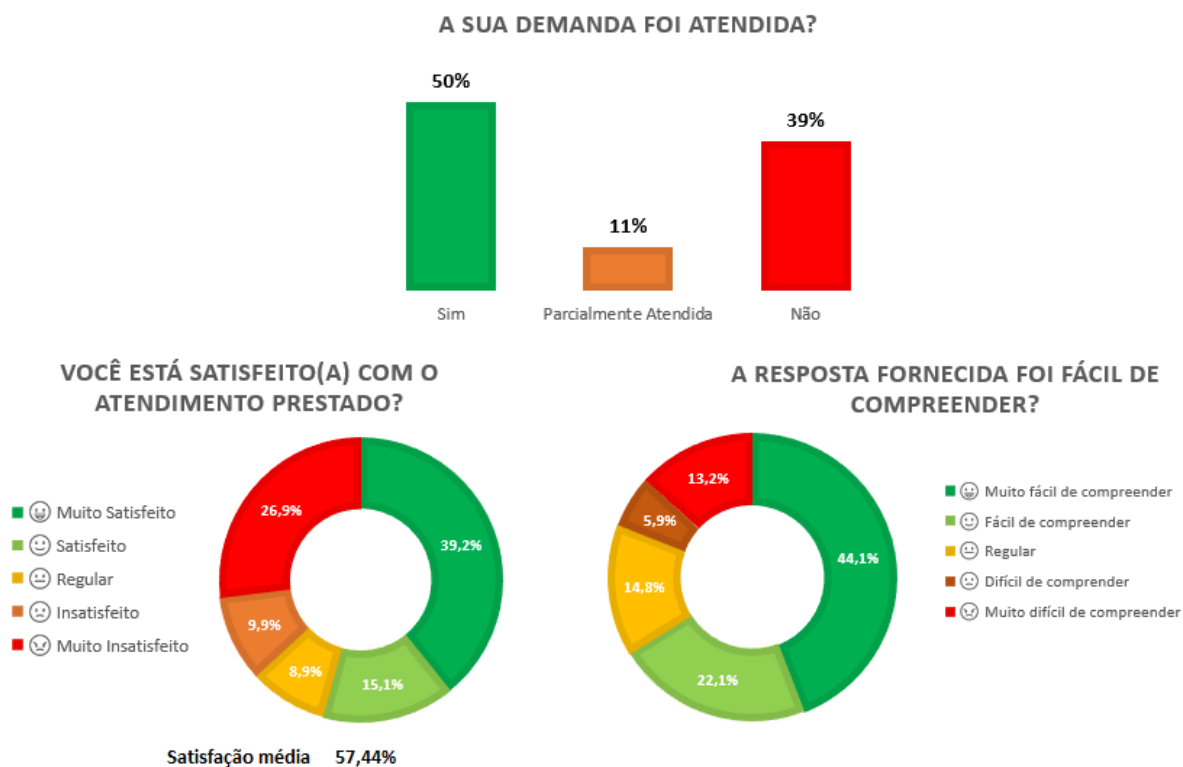


GRÁFICO 16: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ISU, POR MÊS, EM 2021.

Quanto à satisfação dos usuários, 83% dos respondentes avaliaram o atendimento com notas 4 (14%) ou 5 (69%), o que pode indicar que a qualidade do atendimento foi satisfatória ou muito satisfatória, enquanto 88% informaram que tiveram suas dúvidas esclarecidas.

3.6.2. Pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado às manifestações

Os gráficos abaixo apresentam os resultados obtidos pela Agência, no ano de 2021, de um total de 3.678 avaliações registradas pelos usuários.

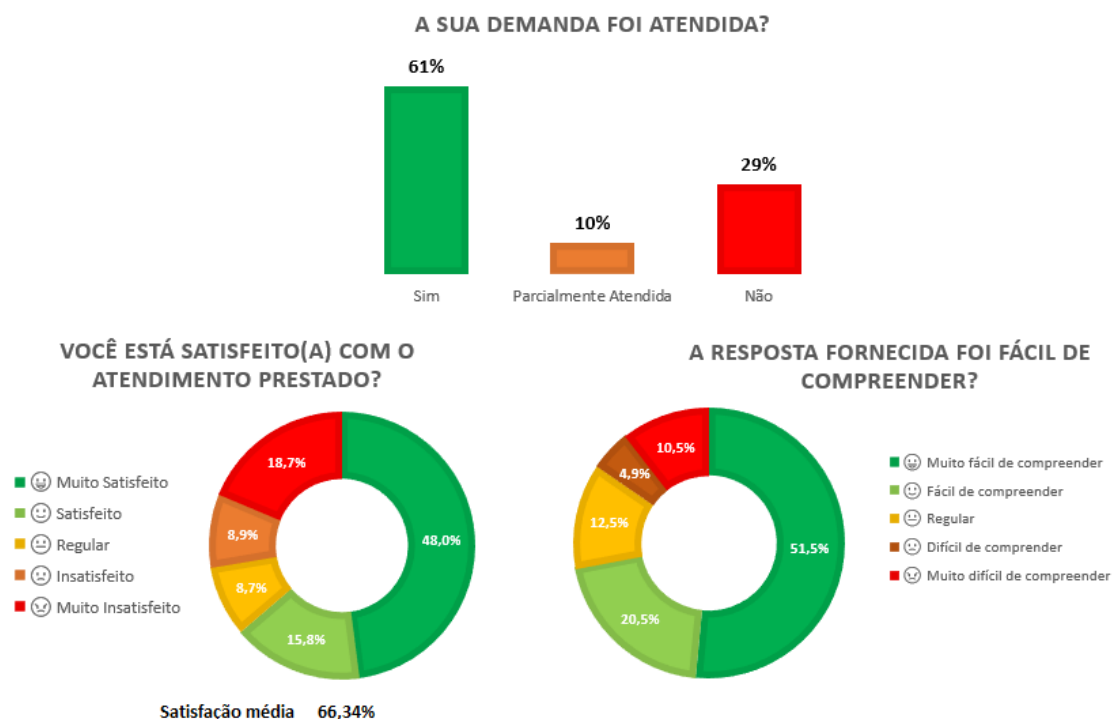


GRÁFICOS 17, 18 E 19: RESULTADOS DA PESQUISA DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, EM 2021.

Fazendo-se um comparativo com outros órgãos públicos, com base nos dados disponíveis no painel "Resolveu?" (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), verifica-se que, dentre os dez órgãos mais demandados em 2021, a Agência ficou em 3º lugar em resolutividade das demandas e na satisfação média dos usuários¹, com 50% e 57,77%, respectivamente. Por outro lado, cabe destacar que a ANAC respondeu 22.521 manifestações a mais que o melhor órgão avaliado e 25.272 a mais que o segundo.

Quanto aos resultados apresentados nos gráficos acima, após uma análise mais aprofundada, verifica-se que 26,24% (965 avaliações) são de manifestações relacionadas a empresas aéreas. Considerando apenas essas avaliações, o percentual de demandas atendidas, em 50% no geral, caiu para 17% e os percentuais de avaliações "muito satisfeito" e "muito insatisfeito" passaram de 39,2% e 26,9% para 14,6% e 49,9%, respectivamente. Além disso, em relação à compreensão da resposta, a opção "muito difícil de compreender" subiu de 13,2% para 20,8%. Outro ponto relevante em relação a essas avaliações está no fato de que 31,82% dos comentários foram de críticas ou reclamações sobre a atuação da ANAC, 26,75% de relatos de que as respostas foram insuficientes, ou seja, que não estavam relacionadas às demandas ou mesmo que não concordavam com a resposta, apesar de, para alguns, o conteúdo ter sido de fácil compreensão. Nesse contexto, nos casos relacionados a empresas aéreas, a Agência tem voltado sua ação de forma coletiva com base nos registros realizados no site www.consumidor.gov.br, o que nem sempre resulta na satisfação dos usuários que registram manifestações diretamente na Agência.

Por outro lado, ao se ocultar dos resultados as avaliações sobre empresas aéreas, observa-se, nos gráficos abaixo, uma elevação do percentual de demandas atendidas e da satisfação média.



GRÁFICOS 20, 21 E 22: RESULTADOS DA PESQUISA DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, EM 2021, SEM AS AVALIAÇÕES RELACIONADAS A EMPRESAS AÉREAS.

As tabelas 06 e 07 apresentam, para o quesito "satisfação com o atendimento prestado", a distribuição percentual das avaliações obtidas por assunto, bem como os quantitativos de avaliações e os percentuais de satisfação média por tipo assunto das manifestações. A tabela 06 contém apenas os assuntos relacionados a empresas aéreas, enquanto a tabela 07 especifica os vinte assuntos sobre serviços da ANAC mais avaliados. Percebe-se, nos dados apresentados, que a maioria dos assuntos relacionados a empresas aéreas possui satisfação média inferior a 50%. Por outro lado, nos assuntos internos à Agência, apenas o assunto "qualidade da resposta à demanda 1ª instância" ficou com satisfação média abaixo, apesar de que 42,8% das avaliações desse assunto foram de notas 4 e 5, o que indica que na segunda interação (2ª instância) esses usuários recuperaram sua satisfação em relação à insatisfação com o atendimento da 1ª instância.

¹ A satisfação média de cada quesito foi obtida pela seguinte fórmula: ((avaliações com nota 1 x 0) + (avaliações com nota 2 x 0,25) + (avaliações com nota 3 x 0,5) + (avaliações com notas 4 x 0,75) + (avaliações com notas 5 x 1)) / total de avaliações

Assuntos relacionados à empresas aéreas	😊 Muito Satisfeito	😊 Satisfeito	😐 Regular	😞 Insatisfeito	😡 Muito Insatisfeito	Avaliações	Satisfação média
Alteração do contrato de transporte aéreo pela empresa aérea	11,3%	9,0%	8,5%	16,5%	54,7%	212	26,4%
Alteração do contrato de transporte aéreo pelo passageiro	17,4%	15,0%	8,7%	9,7%	49,3%	207	35,4%
Reembolso	10,0%	13,9%	8,9%	15,6%	51,7%	180	28,8%
Outros	12,9%	8,6%	9,7%	6,5%	62,4%	93	25,8%
Transporte de bagagem	10,6%	14,9%	14,9%	12,8%	46,8%	49	48,5%
Check-in e embarque	30,6%	16,3%	8,2%	6,1%	38,8%	47	32,4%
Programa de fidelidade	14,8%	11,1%	11,1%	11,1%	51,9%	44	48,3%
Agências/Operadores de Turismo	22,7%	20,5%	13,6%	13,6%	29,5%	27	31,5%
Execução do voo	9,5%	19,0%	4,8%	9,5%	57,1%	24	37,5%
Utilização de itens opcionais	8,3%	8,3%	0,0%	8,3%	75,0%	21	28,6%
Oferta e compra	8,3%	16,7%	25,0%	16,7%	33,3%	18	56,9%
Valores e regras do contrato de transporte aéreo	11,1%	11,1%	0,0%	11,1%	66,7%	12	16,7%
Operações aéreas	38,9%	16,7%	0,0%	22,2%	22,2%	12	56,3%
Itapemirim Transportes Aéreos - Suspensão das Operações	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	40,0%	10	30,0%
Assistência ao PNAE	33,3%	16,7%	8,3%	25,0%	16,7%	9	22,2%
Total	14,6%	13,2%	9,4%	12,8%	49,9%	965	32,4%

TABELA 06: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DAS NOTAS RECEBIDAS, NÚMERO DE AVALIAÇÕES E SATISFAÇÃO MÉDIA POR ASSUNTO RELACIONADO A EMPRESAS AÉREAS

Assuntos relacionados a serviços da ANAC	😊 Muito Satisfeito	😊 Satisfeito	😐 Regular	😞 Insatisfeito	😡 Muito Insatisfeito	Avaliações	Satisfação média
Sistemas	55,4%	14,4%	6,5%	7,8%	15,9%	617	71,4%
Habilitação	60,8%	13,7%	5,6%	7,0%	12,9%	342	75,7%
Outros	37,1%	14,0%	9,6%	11,4%	27,9%	229	55,2%
Aviação Geral	38,2%	20,6%	11,2%	12,4%	17,6%	170	62,4%
Centro de instrução	57,9%	17,0%	10,7%	5,0%	9,4%	159	77,2%
Aeromodelismo/Drone	46,1%	17,8%	9,9%	7,2%	19,1%	152	66,1%
Exames teóricos	43,1%	9,5%	8,8%	13,1%	25,5%	137	57,8%
Aeronavegabilidade	45,0%	19,3%	17,4%	6,4%	11,9%	109	69,7%
Qualidade da resposta à demanda 1ª instância	26,5%	16,3%	10,2%	11,2%	35,7%	98	46,7%
Arrecadação	39,2%	19,6%	9,3%	9,3%	22,7%	97	60,8%
Conduta de agente/ente regulado	38,2%	23,6%	9,0%	7,9%	21,3%	89	62,4%
Registro de Aeronaves	37,9%	17,2%	16,1%	10,3%	18,4%	87	61,5%
Cadastro aeroportuário	74,1%	4,7%	5,9%	5,9%	9,4%	85	82,1%
Insatisfação resposta – avaliação pesquisa	31,3%	18,8%	15,6%	10,9%	23,4%	64	55,9%
Certificação e fabricação aeronaves	65,2%	19,6%	4,3%	6,5%	4,3%	46	83,7%
Arquivo, protocolo e documentos	39,1%	17,4%	4,3%	17,4%	21,7%	23	58,7%
Processo Sancionador	27,8%	44,4%	5,6%	0,0%	22,2%	18	63,9%
Aeroportos	33,3%	26,7%	0,0%	20,0%	20,0%	15	58,3%
(SEI) Cadastro	66,7%	0,0%	13,3%	0,0%	20,0%	15	73,3%
AVSEC	42,9%	7,1%	0,0%	7,1%	42,9%	14	50,0%

TABELA 07: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DAS NOTAS RECEBIDAS, NÚMERO DE AVALIAÇÕES E SATISFAÇÃO MÉDIA POR ASSUNTO RELACIONADO A SERVIÇOS DA ANAC

3.6.3. Pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados pela Agência

A Pesquisa de Satisfação sobre os Serviços tem como objetivo avaliar os serviços prestados pela Agência e propiciar insumos para avaliação de oportunidades de melhoria.

Os usuários dos serviços são convidados, por correio eletrônico, a participar da pesquisa com periodicidade trimestral.

Os quesitos avaliados foram a facilidade para localização do serviço no site, a disponibilidade das informações para solicitação do serviço, a facilidade para solicitação do serviço, o tempo para conclusão do serviço, a qualidade do serviço prestado, a cortesia e profissionalismo na prestação do serviço e o nível geral de satisfação com a prestação do serviço.

Para avaliação dos quesitos e mensuração do índice de satisfação, a metodologia utilizada é a Escala Likert, com notas de 1 a 5, na qual a nota mínima significa "totalmente insatisfeito" e a nota máxima representa "totalmente satisfeito".

Os dados apresentados na tabela 08 refletem as notas médias, por trimestre, bem como as médias gerais e os percentuais de satisfação² por quesitos avaliados.

Quesitos avaliados	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Média geral e percentual de satisfação
Facilidade para localização do serviço no site da ANAC	4,02	4,02	4,00	4,12	4,03 (75,8%)
Facilidade para solicitação do serviço	3,96	4,01	4,06	4,15	4,02 (75,6%)
Suficiência das informações disponibilizadas para solicitação do serviço	4	3,95	4,05	4,12	4,02 (75,5%)
Adequação do tempo para execução do serviço	3,94	4	4,08	4,16	4,02 (75,5%)
Qualidade do serviço prestado	4,13	4,14	4,22	4,24	4,17 (79,3%)
Cortesia e Profissionalismo na Prestação do Serviço	4,21	4,15	4,23	4,28	4,21 (80,3%)
Nível geral de satisfação com o serviço prestado	4,06	4,04	4,13	4,15	4,08 (77,1%)

TABELA 08: NOTAS MÉDIAS E PERCENTUAIS DE SATISFAÇÃO POR QUESITOS E TRIMESTRE DE AVALIAÇÃO, EM 2021

Verifica-se, conforme tabela acima, que os serviços prestados pela Agência, no ano de 2021, foram bem avaliados pelos usuários. Os quesitos que obtiveram notas médias inferiores a 4 no primeiro e segundo trimestres, elevaram suas médias no terceiro e quarto trimestres, ficando todos acima de 4.

O gráfico 23 apresenta a distribuição percentual das notas recebidas em 2021, demonstrando percentuais elevados de notas 4 e 5, mas ainda com níveis de insatisfação com notas 1 e 2, variando entre 10,9 e 14,5%, evidenciando que ainda há margem de melhoria na prestação dos serviços.

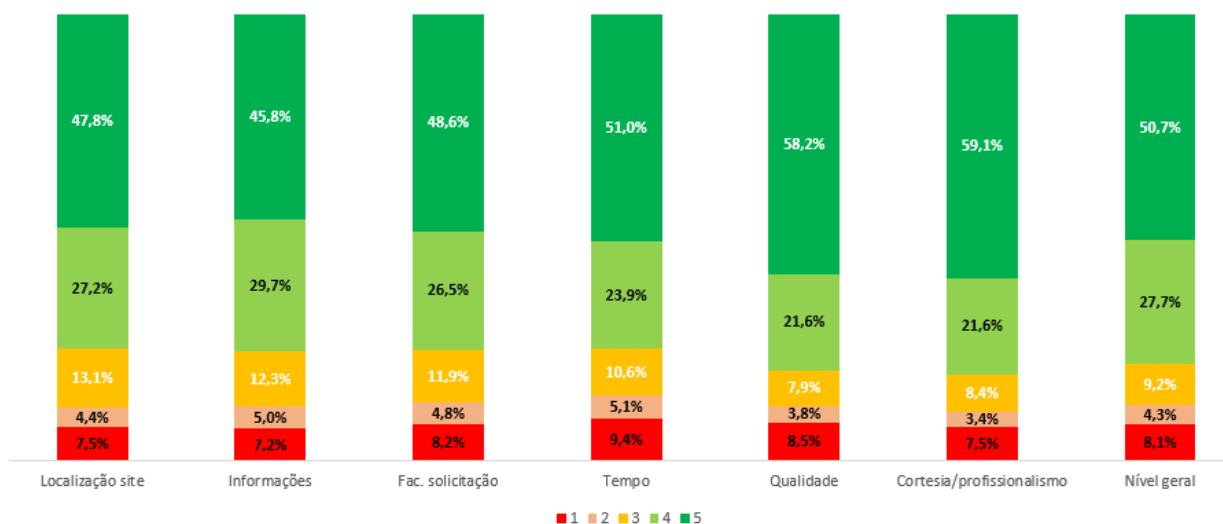


GRÁFICO 23: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DAS NOTAS POR QUESITO AVALIADO NA PESQUISA, EM 2021.

²A satisfação média de cada quesito foi obtida pela seguinte fórmula: ((avaliações com nota 1 x 0) + (avaliações com nota 2 x 0,25) + (avaliações com nota 3 x 0,5) + (avaliações com notas 4 x 0,75) + (avaliações com notas 5 x 1)) / total de avaliações

A tabela 09 apresenta as notas médias de 2021, por quesito avaliado e perfil de usuário solicitante dos serviços.

Perfil	Nível geral satisfação	Localização no site	Disponibilidade de informações	Facilidade Solicitação	Tempo	Qualidade	Cortesia e profissionalismo
Aluno de Escola de Aviação Civil/Aeroclube	4,2	4,1	4,1	4,1	4,1	4,3	4,3
Empresa Aérea	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,2	4,2
Mecânico	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1	4,1
Operador de Aeródromo	4,3	4,3	4,2	4,3	4,1	4,3	4,4
Operador de Aeronave	3,7	3,8	3,8	3,7	3,4	3,7	3,8
Organização de Manutenção Aeronáutica	4,2	4,3	4,3	4,3	4,0	4,2	4,3
Piloto	3,9	3,9	3,8	3,9	3,9	4,0	4,1
Proprietário de Aeronave	3,5	3,5	3,4	3,5	3,3	3,7	3,8
Outros	4,2	4,2	4,2	4,1	4,1	4,3	4,3

TABELA 09: NOTAS MÉDIAS POR PERFIL DE USUÁRIO E QUESITOS PESQUISADOS, EM 2021.

4. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Compete ao Ouvidor, autoridade designada por meio da Portaria ANAC nº 898, de 8 de maio de 2012, monitorar, no âmbito da Agência, a implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011) e da Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016) e, ainda, orientar as unidades no que se refere ao cumprimento das respectivas normas. O objetivo do monitoramento é aprimorar os procedimentos e processos envolvidos com foco na celeridade e qualidade das informações prestadas aos usuários.

O advento da Lei de Acesso à Informação representou um importante marco no arcabouço legal brasileiro, caracterizando-se como um instrumento de materialização da política de transparência governamental. O Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 regulamentou a LAI com disposições sobre transparência ativa e passiva, oferecendo diretrizes essenciais para a implementação dessa política.

A transparência ativa consiste na iniciativa do órgão público de dar divulgação a informações de interesse geral ou coletivo, em seu endereço eletrônico na internet, ainda que não tenham sido expressamente solicitadas. Transparência passiva, por sua vez, caracteriza-se pelo fornecimento obrigatório de informações específicas solicitadas pelo cidadão, desde que não sejam resguardadas por sigilo.

Para facilitar o fornecimento de informação via transparência passiva, a Controladoria-Geral da União - CGU desenvolveu o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), que funciona como porta de entrada única, no âmbito do Poder Executivo Federal, para registro de pedidos de informação e de suas respectivas respostas. Em 2020, esse sistema migrou para a plataforma Fala.BR.

Com relação à transparência ativa, a LAI estabelece que os órgãos e entidades públicas devem divulgar um rol mínimo de informações por meio do menu "acesso à informação" disponível no sítio da instituição.

Os resultados apresentados a seguir, cujas fontes dos dados foram os painéis oficiais da CGU, referem-se a pedidos de acesso à informação recebidos pelo Fala.BR e fundamentados na Lei nº 12.527/2011, o Sistema de Transparência Ativa (STA) e o Plano de Dados Abertos (PDA). Dados relativos à transparência ativa foram disponibilizados pela Agência em sua página na internet, no menu "Acesso à Informação", sendo que a consulta aos dados abertos da ANAC também está acessível no Portal Brasileiro de Dados Abertos (<http://dados.gov.br>).

4.1. TRANSPARÊNCIA PASSIVA - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A LAI determina que os órgãos e entidades públicas devem possuir um Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), isto é, um setor cujas atribuições englobam o recebimento e encaminhamento de pedidos de informação demandados pelo público.

O SIC, gerido, no âmbito da ANAC pela Gerência Técnica de Gestão da Informação - GTGI/SAF, é responsável por receber os pedidos de acesso à informação pelo Fala.BR, analisar as demandas, encaminhar às unidades responsáveis, tratar a resposta utilizando a linguagem cidadã e inseri-la no Fala.BR. Este fluxo no tratamento dos pedidos de informação pelo SIC, por estar diretamente subordinado à LAI e fazer parte do sistema de transparência, é acompanhado pela Ouvidoria.

No quadro a seguir, comparamos diversos aspectos das manifestações do SIC de 2018 a 2021. Nota-se que desde o início da série histórica, a Agência apresentou em 2021, o menor número de pedidos de informação e o menor tempo de resposta às demandas LAI. Essa redução significativa corrobora a visão da ANAC de que o aprimoramento das informações disponibilizadas proativamente no seu site (transparência ativa) reflete positivamente na redução da demanda passiva. Além disso, a equipe da GTGI atua de forma muito próxima aos pontos focais do SIC no sentido de sanear dúvidas e reduzir o prazo de atendimento.

HISTÓRICO DAS DEMANDAS DO SIC DE 2018 A 2021				
CATEGORIA DE OCORRÊNCIA	ANO			
	2018	2019	2020	2021
Quantidade de pedidos	524	700	738	336
Pedidos respondidos	100%	100%	100%	100%
Tempo médio de resposta	12,9	11,15	10,03	7,26
Média mensal de pedidos	43,7	58,3	61,5	28
Tema mais frequente das solicitações	Transporte aéreo	Transporte Aéreo	Transporte Aéreo	Acesso à informação

TABELA 10: HISTÓRICO DAS DEMANDAS DO SIC DE 2018 A 2021

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

O gráfico abaixo apresenta o desempenho mensal, em 2021, dos pedidos de acesso à informação e respectivos prazos médios de resposta. Em um universo de 306 órgãos federais analisados pela CGU, a ANAC ficou em 59º lugar, com 336 pedidos recebidos. O tempo médio de resposta ao usuário foi de 7,26 dias, representando uma redução de 27,6% em relação a 2020. Vale destacar que o desempenho alcançado pela ANAC – 100% dos pedidos atendidos dentro do prazo legal – foi superior ao resultado aferido pela CGU no consolidado do Governo Federal (99,9%). Destaca-se que a ANAC não utilizou a prorrogação de prazo de resposta em nenhum dos pedidos recebidos contra 11,87% dos demais órgãos federais.

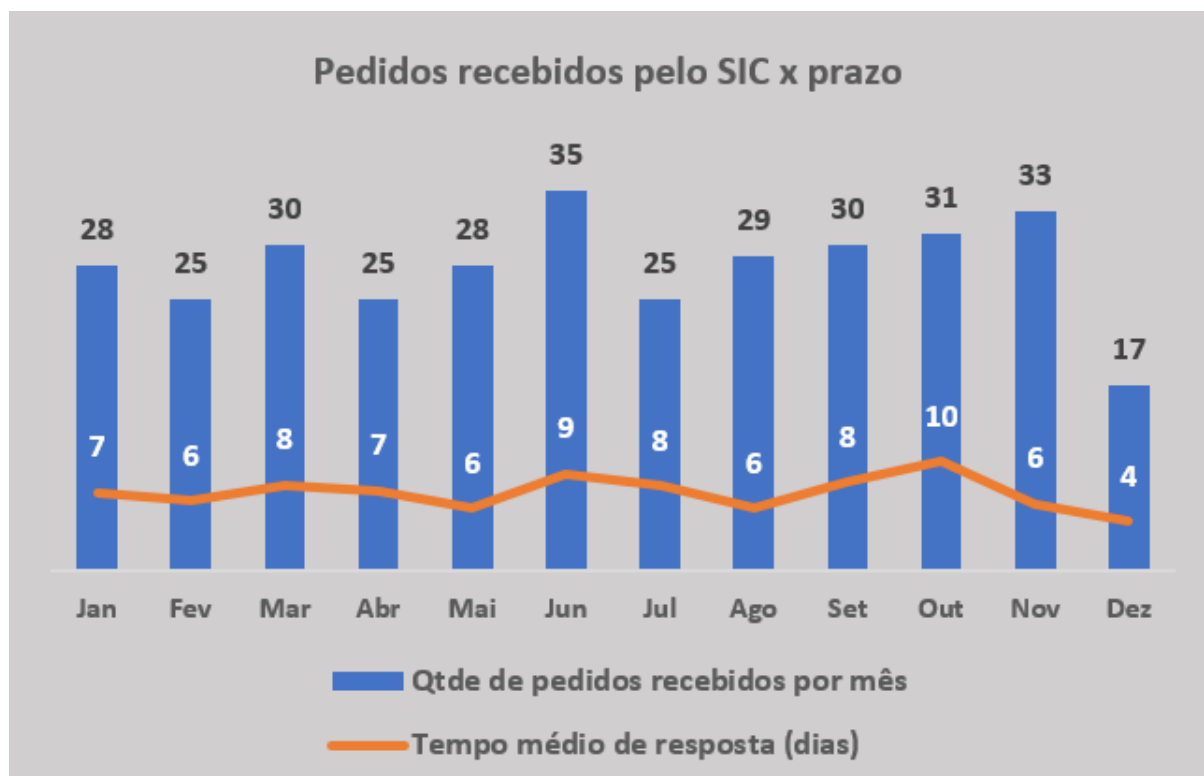


GRÁFICO 24: QUANTITATIVO MENSAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEPCIONADOS PELA AGÊNCIA, EM 2021.

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

Após receber resposta à sua manifestação, o solicitante é convidado a responder à Pesquisa de Satisfação do Usuário, atribuindo nota em uma escala que vai de 1 a 5. No período, o índice de retorno à pesquisa foi de 12,5% (42 respostas) em relação ao total de pedidos de acesso à informação formulados. O Painel da CGU apresenta os resultados relativos ao grau de satisfação do usuário com a resposta da ANAC.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?



GRÁFICO 25: NOTAS MÉDIAS DA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE AS RESPOSTAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO FORNECIDAS PELA AGÊNCIA, EM 2021.

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

4.1.1. Recursos recebidos

Em 2021, houve 43 recursos registrados contra respostas da ANAC, representando redução de 39% em relação ao ano anterior. O tempo médio de resposta a essas demandas foi de 4,72 dias, dentro do prazo legal.

Como pode ser observado na figura abaixo, as soluções ocorreram, em sua maioria (90,7%), nas instâncias da própria ANAC, e apenas 4 pedidos foram encaminhados à CGU. Por conseguinte, não houve recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

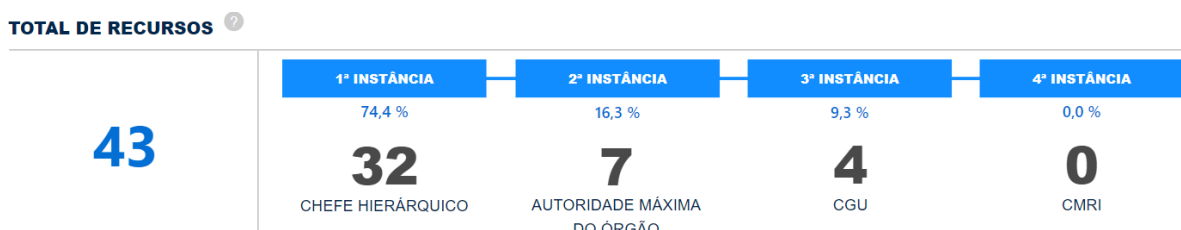


FIGURA 1: RECURSOS LAI

Fonte: captura parcial de tela do Painel Lei de Acesso à Informação (2021)

As justificativas que embasaram os recursos dos usuários foram, principalmente, devido à informação incompleta e informação recebida não corresponder à solicitada. O gráfico a seguir apresenta os percentuais de todos os motivos elencados pelos usuários para a interposição de recursos.

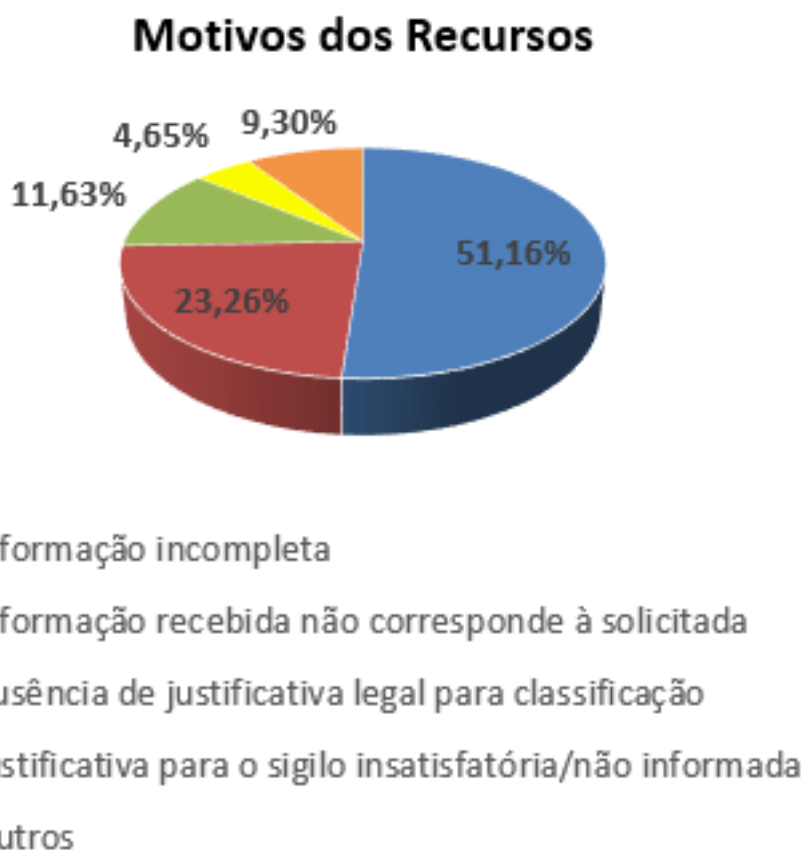


GRÁFICO 26: MOTIVOS DOS RECURSOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO, EM 2021.

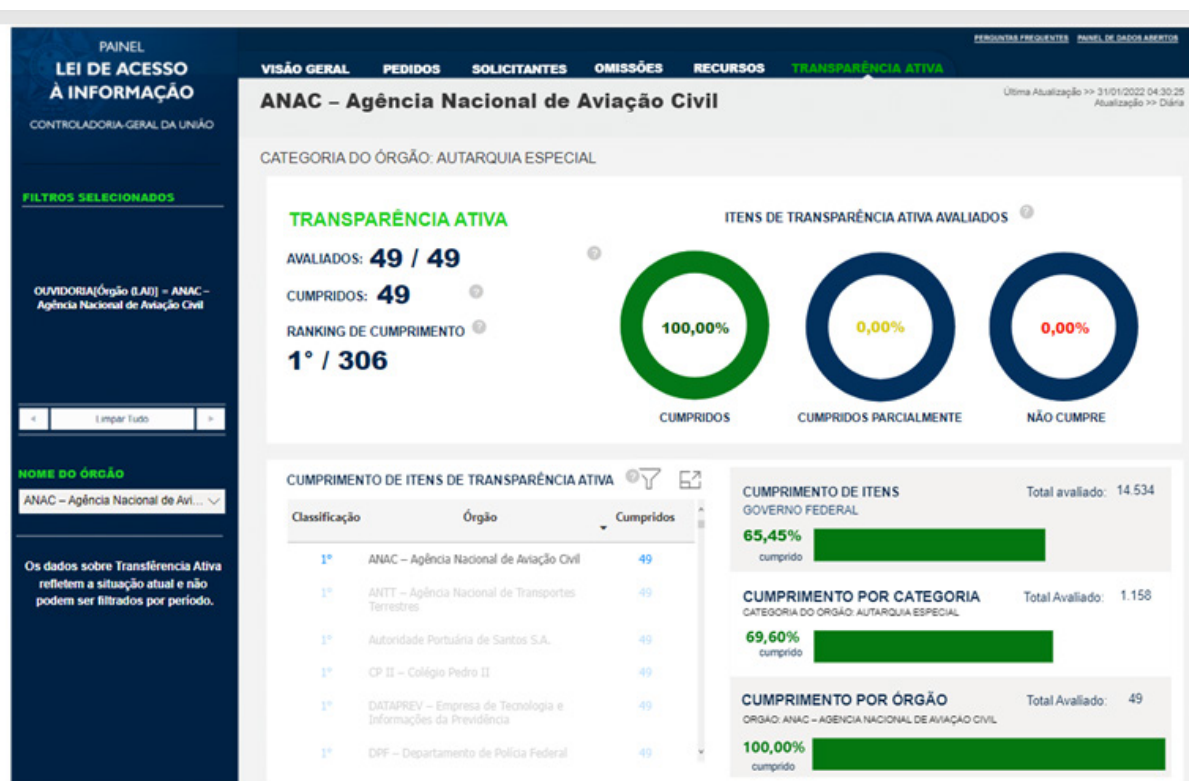
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

4.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA

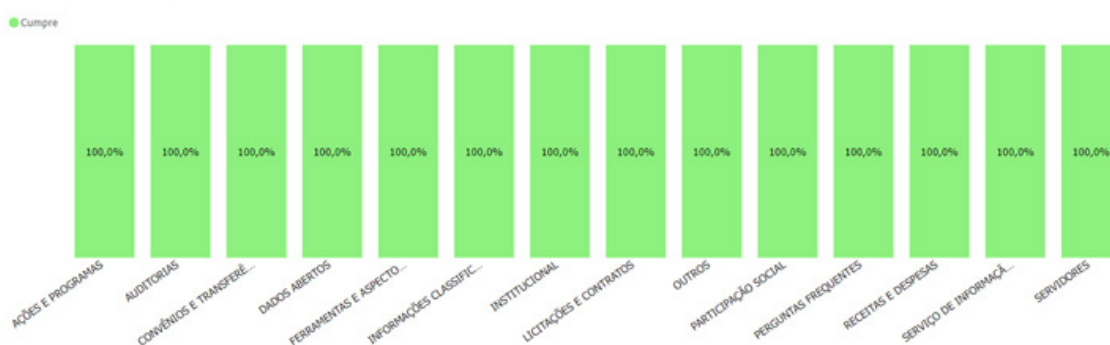
Ao longo de 2021, a ANAC realizou atualizações nos 49 itens de transparência ativa constantes do menu “Acesso à Informação” da página oficial da Agência, com vistas ao cumprimento das obrigações previstas na LAI e demais normas que regem o assunto, e ao final do exercício obteve nota máxima em transparência na avaliação da Controladoria Geral da União.

A ANAC saiu da 138ª posição, no início de 2021, para figurar, desde o final de novembro, em 1º lugar no ranking de transparência ativa do Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>), atendendo a 100% dos requisitos definidos pelo órgão de controle. No total, foram avaliados 306 órgãos ou entidades federais, sendo que a média de cumprimento dos itens foi de 65,4% no Governo Federal e de 69,6% nas autarquias especiais.

A figura abaixo apresenta o detalhamento de cumprimento de cada item da seção “Acesso à Informação” da ANAC, conforme demonstram os números do painel verificados em 31/01/2022.



CUMPRIMENTO POR ASSUNTO



Fonte: Painel LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - CGU - <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

FIGURA 02: PAINEL DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Esta marca histórica demonstra que a Agência trilha o caminho certo, primando pelo compromisso com a transparência e com o respeito ao cidadão. Além disso, ao atingir a excelência na transparência ativa (divulgação de informações de forma espontânea), a ANAC busca diminuir a demanda de transparência passiva (pedidos de acesso à informação com fundamento na Lei de Acesso à Informação) resultando em economia substancial de tempo e recursos.

4.2.1. Plano de Dados Abertos da ANAC

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento que orienta as ações de implementação da Política de Dados Abertos dentro dos órgãos e entidades da administração pública federal, obedecendo a padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações (art. 1º do Decreto nº 8.777/2016).

O Plano de Dados Abertos da ANAC para o biênio 2021-2023 foi aprovado por meio da Portaria nº 4.306, de 22 de fevereiro de 2021, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço – BPS v.16, nº 7 SI (Edição Suplementar) de 23 de fevereiro de 2021. Os critérios utilizados para o estabelecimento de metas de abertura de dados e etapas de priorização do Plano, alinhados com a Resolução CGINDA nº 3 de 2017, do Ministério do Planejamento, foram os seguintes:

- I. O grau de relevância para o cidadão
- II. Os dados mais solicitados em transparência passiva desde o início da vigência da Lei nº Lei nº 12.527/2017
- III. Dados referentes a projetos estratégicos

Vale esclarecer que na elaboração do PDA anterior, vigente de 2018 a 2020, foram identificados 50 conjuntos de dados, para os quais a ANAC recebeu 424 manifestações em consulta pública, entretanto só foi possível executar os primeiros 40 conjuntos de dados priorizados pela sociedade. Dessa forma, os 10 conjuntos de dados remanescentes, desse período, são os que estão no PDA 2021-2023.

De acordo com o Painel de Monitoramento de Dados Abertos da CGU³, a ANAC cumpriu o cronograma estabelecido no PDA atual, e todos os conjuntos de dados previstos para abertura estão publicados, além dos 43 conjuntos já divulgados anteriormente, conforme pode ser observado na figura abaixo:



Fonte: Painel Monitoramento de Dados Abertos da CGU

FIGURA 03: PAINEL DE MONITORAMENTO DE DADOS ABERTOS

Em julho de 2021, esta Ouvidoria promoveu verificação acurada nos conjuntos de dados da ANAC publicados no Portal Brasileiro de Dados Abertos, em atenção ao Ofício nº 13473/2021/STPC/CGU, no qual a CGU solicitava aos órgãos e entidades federais a revisão e atualização das bases publicadas, com o objetivo de atender de forma mais adequada às demandas da sociedade. Ao final de setembro de 2021, após tratativas com a unidade de TI da Agência, as pendências verificadas nos registros das bases publicadas foram todas regularizadas.

Registre-se que o monitoramento dos arquivos dos conjuntos de dados é realizado mensalmente, em atendimento à Portaria nº 6.310/OUV, de 4 de novembro de 2021, que estabelece, no âmbito da Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil, os procedimentos para subsidiar o cumprimento da implementação da Lei de Acesso à Informação e da Política de Dados Abertos.

Vale destacar que há previsão de que, em 2022, a ANAC disponibilize, em seu portal, diversas opções de visualizações de suas bases de dados, por meio de painéis, apresentando gráficos, mapas, dados segmentados e planilhas que podem ser úteis para os usuários da aviação civil, órgãos públicos e veículos de imprensa, e em conformidade com o Acórdão TCU 2569/2014 – Plenário que destacou a qualidade, utilidade

³O Painel de Monitoramento de Dados Abertos da CGU apresenta o panorama da abertura dos dados pelo Poder Executivo Federal. A ferramenta permite conferir as bases de dados já publicadas, os cronogramas de publicação e acompanhar o cumprimento da política de dados abertos por diversos órgãos e entidade do Governo Federal.

e usabilidade dos dados abertos na Administração Pública Federal, como estratégia de transparência e modernidade da gestão pública.

Finalmente, também em 2022, o PDA 2021-2023 deve ser revisado para inclusão de novos conjuntos de dados classificados na categoria ampla, originários do Plano de Dados Internos - PDI, em atendimento ao art. 11, §5º, do Decreto nº 10.046/2019, que prevê que os dados de compartilhamento amplo serão catalogados no Portal Brasileiro de Dados Abertos em formato aberto.

5. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Entre o conjunto de leis, decretos e atos normativos internos que estabelecem as competências da Ouvidoria e a designação do Ouvidor como autoridade de monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação, do Plano de Dados Abertos e da Carta de Serviços ao Cidadão, destacam as seguintes atribuições:

- a. Avaliar a satisfação dos usuários com o atendimento e serviços prestados pela ANAC.
- b. Propor correções de falhas e de melhorias aos gestores de serviços.
- c. Elaborar relatórios gerenciais e estratégicos de atividades e percepções.
- d. Monitorar a implementação do Plano de Dados Abertos e da Lei de Acesso à Informação.
- e. Tratar os pedidos de simplificação.
- f. Recepcionar e tratar as denúncias contra agente público ou entes regulados.
- g. Supervisionar o Sistema de Atendimento da ANAC.

6. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO - ANO DE 2021

Das vinte e uma ações previstas no plano de trabalho do ano de 2021, quinze foram realizadas plenamente, três tiveram resultados parciais e três foram reprogramadas para o próximo biênio ou integradas a projetos com escopos mais abrangentes. As metas reprogramadas estavam relacionadas ao modelo de avaliação de serviços, duas dependiam da adoção institucional da ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários da Plataforma gov.br que, por questões de Tecnologia da Informação, foi postergada. A terceira, voltada ao desenvolvimento de metodologia de pesquisa, ganhou um novo escopo no decorrer do ano, com o propósito de evoluir o índice de maturidade da Ouvidoria dentro do programa proposto pela Controladoria-Geral de União, considerando o caráter científico à metodologia de pesquisa recomendada nos níveis mais altos de maturidade em tal elemento.

Das ações cumpridas parcialmente, duas passaram a constituir etapas agregadas ao projeto de reestruturação do atendimento de Ouvidoria interna, incluindo a instituição de um canal de denúncias e uma, referente à mediação de conflitos, que dependia da capacitação de servidor da Ouvidoria, etapa prejudicada pelo estado de pandemia.

Em resumo, o índice de cumprimento das metas previstas no plano de trabalho de 2021 foi de aproximadamente 80 % (oitenta por cento).

7. PLANO DE TRABALHO – 2022/2023

Após diagnóstico realizado em meados de 2021, verificou-se diversas oportunidades de melhoria na gestão da unidade, levando-se em conta o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOP proposto pela Controladoria-Geral da União, as novas orientações estabelecidas na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 e as recentes diretrizes governamentais estabelecidas nos Decretos nos 10.889 e 10.890, ambos de 9 de dezembro de 2021.

Também foram incluídas no plano, algumas ações correlacionadas aos questionários aplicados no Programa e-Prevenção, capitaneado pela Rede de Controle da Gestão Pública e nos levantamentos de governança (IGG) realizado pelo Tribunal de Contas da União, com o objetivo de abranger também as boas práticas, na visão do órgão de controle externo, aplicáveis às atividades de Ouvidoria.

Por fim, as ações planejadas para execução em 2021 que não puderam ser realizadas no período também estão contempladas no Plano bienal, com alguns ajustes.

RELATÓRIO DE GESTÃO E ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2021

A ampliação do período de execução, justifica-se pelo número elevado de ações previstas e a necessidade de se manter as atividades de rotina enquanto os projetos estiverem em desenvolvimento. Caso, haja maior disponibilidade de pessoal e recursos durante o período, os cronogramas serão ajustados, antecipando-se, dentro do possível, as entregas.

Em razão da natureza das ações, preferiu-se, neste momento por não se adotar critérios de priorização. A criticidade, o impacto e eventual relação de anterioridade serão analisados após a etapa inicial de planejamento de cada projeto.

Os projetos serão executados sob responsabilidade da Ouvidoria e coordenação da Superintendência de Planejamento Institucional. Não se vislumbrando a necessidade de aporte financeiro específicos nos projetos elencados.

ID	PROJETOS/AÇÕES	JUSTIFICATIVAS	DATAS-LIMITE
A1	Instituir manual de interlocução com os conselhos de usuários dos serviços públicos, constando procedimentos, periodicidade das consultas e metodologia a ser utilizada.	Elementos 3.2.1 e 3.2.3 MMOuP. Plano de Trabalho 2021.	15/03/2023
A2	Instituir método e rotina de avaliação da satisfação das partes interessadas com as informações disponibilizadas pela ANAC em transparência ativa, PDA, página da Internet.	IGG 2021- 3111 – e.	31/12/2022
A3	Instituir procedimento de resolução de manifestações classificadas como denúncia, com a informação dos resultados da apuração (arquivamento, instauração de Auto de Infração, aplicação de medidas cautelares e administrativas).	Meta Setorial 3 (2021)	31/12/2022
A4	Instituir método e rotina de avaliação da satisfação do atendimento prestado pela Ouvidoria (Presencial e telefônico).	Portaria CGU 581/2021. Art. 10.	31/12/2022
A5	Estudar a viabilidade de conciliar o fluxo de tratamento de manifestações proposto na Portaria CGU 581/2021 e o estabelecido na IN ANAC nº 121/2018, quanto às funções dos analistas (recepção, triagem, análise prévia, pedido de complementação, encaminhamento à unidade competente, consolidação da resposta e publicação).	Portaria CGU 581/2021. Art. 12.	31/12/2022
A6	Instituir a avaliação de serviços delegados pela Agência, nos casos em que haja a competência da Ouvidoria.	Portaria CGU 581/2021. Art. 69.	31/12/2022
A7	Implantar a Ouvidoria interna na ANAC.	Projeto Setorial	31/12/2022
A8	Propor ato normativo que defina parâmetros de inserção da Ouvidoria no processo de estruturação de serviços e políticas públicas.	Elemento 1.1.1 MMOuP.	15/03/2023
A9	Estruturar Plano Anual de Capacitação da Ouvidoria, observando os requisitos de atingimento do nível otimizado do Modelo de Maturidade da CGU.	Elemento 1.4.2 MMOuP.	15/03/2023
A10	Adotar as ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços disponibilizadas pela Plataforma gov.br.	Dec. 8.936/2016. Plano de Trabalho 2021.	31/12/2022
A11	Estabelecer código de conduta da Ouvidoria.	Elemento 1.2.5 MMOuP.	15/03/2023
A12	Instituir o plano de trabalho anual da Ouvidoria, prevendo a sua validação pelo nível estratégico da Agência e revisão periódica.	Elemento 1.4.1 MMOuP.	15/03/2023
A13	Mapear processos da Ouvidoria e realizar diagnóstico de risco de segurança da informação.	Elemento 1.4.4 MMOuP.	15/03/2023
A14	Instituir rotina de pesquisa de levantamento de perfil dos usuários de serviços para subsidiar a definição de procedimentos, roteiros e ações dos canais de atendimento.	Elemento 1.5.5 MMOuP.	15/03/2023
A15	Propor ato normativo instituindo a participação da Ouvidoria no processo de mapeamento dos serviços.	Elemento 2.1.1 MMOuP.	15/03/2023
A16	Atualizar o manual de pesquisa de serviços, detalhando a metodologia utilizada para a coleta de dados e avaliação dos serviços prestados pela instituição.	Elemento 2.1.2 MMOuP.	15/03/2023
A17	Instituir as rotinas de análise de dados de satisfação do usuário de serviços por ato formal.	Elemento 2.2.1 MMOuP.	15/03/2023
A18	Instituir rotina de registro dos benefícios não financeiros decorrentes da atuação da Ouvidoria.	Elemento 2.2.3 MMOuP.	15/03/2023

A19	<p>a) Revisar processo de tratamento de manifestações e gerar manual de procedimentos.</p> <p>b) Revisar portaria de tratamento de denúncia para incluir o conceito de "habilitação".</p> <p>c) Incluir na Portaria de tratamento de denúncia a previsão de encaminhamento à CGU de denúncia relativa à prática de retaliação.</p>	Elemento 2.3.1 MMOuP. Decreto nº 10.890/2021: art. 6º-C, 10, inciso III, e a art. 10-A.	31/12/2022
A20	<p>a) Mapear o processo de tratamento de manifestações de Ouvidoria Interna e gerar manual de procedimentos.</p> <p>b) Definir o fluxo de tratamento de manifestações de ouvidoria interna, os canais de atendimento (canal de denúncia e canal de reclamação de serviços e atos administrativos internos) e os meios de divulgação.</p>	Elemento 2.3.2 MMOuP. Portaria CGU 581/2021. Art. 41.	15/03/2023
A21	Incluir fluxo de revisão do roteiro de atendimento no manual de atendimento.	Elemento 2.3.3 MMOuP.	15/03/2023
A22	Formalizar o manual de tratamento de denúncias com mapeamento de risco, incluindo procedimento para comunicação da unidade de apuração sobre represálias ou retaliações informadas pelo denunciante.	Elemento 2.3.4 MMOuP.	15/03/2023
A23	Gerar manual de procedimento para realização de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela Ouvidoria.	Elemento 2.3.5 MMOuP. Plano de Trabalho 2021.	15/03/2023
A24	Revisar processo de tratamento de manifestações, adicionando aos procedimentos a análise do histórico das manifestações.	Elemento 2.3.6 MMOuP.	15/03/2023
A25	Revisar processo de tratamento de manifestações, incluindo todos os requisitos do nível otimizado quando à "linguagem e adequação de respostas" e gerar manual de procedimentos.	Elemento 2.3.7 MMOuP.	15/03/2023
A26	Incluir no manual de tratamento de denúncias a rotina de acompanhamento das apurações, que não mais estejam sujeitas à restrição de acesso, quando houver demanda de usuário.	Elemento 2.3.8 MMOuP.	15/03/2023
A27	Revisar processo de tratamento de manifestações, estabelecendo rotina de acompanhamento de ações pendentes pelas áreas técnicas resultantes de manifestações de usuários e gerar manual de procedimentos.	Elemento 2.3.9 MMOuP.	15/03/2023
A28	Instituir rotina para coleta e análise de dados sociodemográficos dos usuários da plataforma Fala.BR, bem como a disponibilização dos resultados aos gestores por meio de relatórios.	Elemento 2.4.2 MMOuP.	15/03/2023
A29	Estabelecer metodologia de análise de dados a partir de conceitos científicos.	Elemento 2.4.3 MMOuP.	15/03/2023
A30	Incluir no manual de aplicação de pesquisa mecanismo de avaliação das medidas adotadas em termos percentuais. Gerar manual de procedimentos.	Elemento 3.1.1 MMOuP.	15/03/2023
A31	Propor ato normativo prevendo a aplicação de pesquisas de satisfação antes e após a implementação de projetos e ações.	Elemento 3.1.2 MMOuP.	15/03/2023
A32	Estabelecer rotina de registros de ações ou eventos, nos quais ocorrem interações com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos.	Elemento 3.3.1 MMOuP.	15/03/2023

A33	<ul style="list-style-type: none"> a) Implementar o Canal de Denúncia e Ética. b) Avaliar a acessibilidade dos canais de denúncia. c) Propor políticas para aplicação de sanção a quem produzir denúncia falsa ou evidência que sabe ser falsa e de não retaliação de denunciante de boa-fé. d) Formalizar e realizar periodicamente as campanhas de divulgação do canal de denúncias. e) Estabelecer procedimento para o monitoramento do canal de denúncias, acompanhamento da apuração e identificação dos tipos de denúncias. f) Estabelecer procedimento para a capacitação periódica do pessoal responsável pela recepção de denúncias. g) Estabelecer protocolo para o acolhimento de denúncias contra a alta administração. h) Estabelecer procedimento para a capacitação periódica do pessoal responsável pela avaliação de admissibilidade de denúncias. i) Instituir formulários que induzam o denunciante a reportar as informações mais importantes para a apuração. j) Definir os prazos máximos e critérios para o prosseguimento de investigação da denúncia ou seu descarte. l) Estabelecer forma de comunicar ao denunciante o resultado do processo de apuração instaurado a partir dos fatos noticiados. 	<p>Meta Setorial 4 (2022) IGG 2021 – 3123 – d e f. e-Prevenção – Q. 20. e-Prevenção – Q. 21. e-Prevenção – Q. 22. Plano de Trabalho 2021.</p>	31/12/2022
A34	<p>Revisar roteiro de monitoramento da transparência ativa (agenda pública) de acordo com os novos requisitos regulamentares.</p>	Decreto nº 10.889/2021.	31/12/2022

TABELA 11: AÇÕES PLANEJADAS PARA O BIÊNIO 2022 E 2023

8. FORÇA DE TRABALHO

A ouvidoria conta com quatro servidores do quadro efetivo da ANAC, um servidor comissionado, um servidor efetivo requisitado e cinco colaboradores terceirizados como força de trabalho. Considerando a previsão de uma vaga para estagiário e o apoio de pontos focais nas unidades organizacionais, que atuam diretamente no tratamento das manifestações e interlocução com os gestores de serviços, o efetivo pode ser considerado proporcional ao volume de atividades desenvolvidas.

Quanto à especialização, ainda é necessário o reforço de pessoal com formação em estatística e mediação de conflitos. Entretanto, há um projeto em discussão para suprir tais necessidades por meio da formação de núcleos do apoio à Ouvidoria, sem a necessidade de movimentações internas.

9. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E BENEFÍCIOS AOS USUÁRIOS

9.1. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES DE SERVIÇOS

A Ouvidoria estimula, continuamente, por meio de recomendações, publicação de relatórios gerenciais periódicos e disponibilização de painéis interativos de Business Intelligence, os gestores a adotarem medidas de correção de problemas e de melhoria dos serviços.

As soluções de problemas recorrentes detectados nas análises das manifestações, resultados de pesquisas e atividades de monitoramento resultam, geralmente, em benefícios aos usuários de serviços públicos e aos cidadãos. Na tabela abaixo são apresentadas algumas providencias adotadas pelos gestores e os benefícios relacionados:

PROBLEMA/OPORTUNIDADE	MEDIDAS ADOTADAS	BENEFÍCIOS AOS USUÁRIOS
<p>Instabilidade recorrente no sistema de geração de Guias de Recolhimento da União (GRU).</p>	<p>O setor responsável adotou providências junto à área de TI e passou a monitorar o problema, abrindo diversos chamados durante o segundo semestre.</p>	<p>O quantitativo de relatos de problemas reduziu significativamente. O pagamento de taxas e multas aplicadas pela Agência por meio de GRU é uma etapa essencial para a prestação de serviços e regularização da situação fiscal dos regulados. O bom funcionamento do sistema implica em maior disponibilidade dos serviços que dependem de recolhimento de GRU.</p>
<p>Não atualização ou inserção imediata da habilitação após deferimento do processo.</p>	<p>O problema já foi mapeado e vem sendo objeto de gerenciamento constante por parte da unidade responsável pelo serviço. Um novo sistema para processos de licenças e habilitações sob o RBAC 91, com maior grau de automações, está em planejamento.</p>	<p>Embora os erros estejam sendo corrigidos caso a caso, com a inserção ou atualização da habilitação no sistema, a condição ideal é a automação do procedimento. A expectativa é que o novo sistema em desenvolvimento resolva o problema de inserções manuais, com melhorias para o serviço.</p>
<p>a) Demora para designação de examinador e agendamento do exame de proficiência técnica de piloto examinadores credenciados. b) Não recebimento do e-mail de confirmação, após solicitação de exame.</p>	<p>A unidade responsável pelo serviço tem mapeado os problemas relacionados à escala de examinadores e ao não recebimento do e-mail de confirmação e propôs como solução a reestruturação dos procedimentos de agendamento. Quanto aos e-mails de confirmação, a causa é o desvio automático para a caixa de spam, programado por alguns dos provedores.</p>	<p>O serviço de exames de proficiência técnica atende aos pilotos e examinadores credenciados que dele dependem para a continuidade das suas atividades na aviação. A redução dos prazos e a regularidade dos exames são medidas importantes para a melhoria na prestação do serviço e serão acompanhadas pela Ouvidoria.</p>
<p>Problemas na geração de boleto e inscrição para o exame de conhecimento teórico para fins de obtenção de licenças, de habilitações e do certificado de piloto aerodesportivo junto à Fundação Getúlio Vargas (FGV), ocorridos após a transição do serviço.</p>	<p>A unidade gestora do serviço tem aberto chamados junto à área de TI para solução de casos pontuais. Houve, ainda, solicitação de investigação na interface do sistema de pagamentos com o sistema de inscrição, para identificar a causa raiz. Em alguns casos, o candidato não interpreta corretamente as instruções. O gestor tem trabalhado com a melhoria da clareza das informações disponibilizada aos usuários.</p>	<p>O exame teórico aplicado pela FGV, mediante contratação, é requisito para o licenciamento, habilitações e certificações concedidos pela ANAC. Portanto, as melhorias na prestação do serviço beneficiarão um número grande de usuários. A Ouvidoria acompanhará as medidas de correção dos problemas.</p>

<p>Demora e insatisfação em relação aos processos analisados pelo Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB. A Ouvidoria percebeu resumidamente as seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) alguns processos requerem a conferência com os documentos originais; b) somente os processos digitais estão sendo analisados com celeridade; c) vários processos são indeferidos por sucessivas não conformidades ou solicitações de prorrogações; e d) várias respostas referentes a consulta de andamento de processos são fornecidas, no canal de atendimento, sem previsibilidade de tempo para análise do processo. Essa situação pode acarretar o retorno do usuário ao canal de atendimento diversas vezes. 	<p>Foram adotadas várias medidas pelo gestor do RAB para melhoria do processo no decorrer dos meses de 2021.</p> <p>Com a edição de uma Medida Provisória, os procedimentos de análise de registro ganharão mais celeridade com a dispensa de apresentação de Seguro RETA e do reconhecimento de firma de testemunhas em contratos.</p> <p>Em breve, as análises serão mais céleres com a entrada em vigor da nova tabela de TFACs, pois restará ao RAB dos 26 fatos geradores, apenas 1. A emissão do Certificado de Aeronavegabilidade será cobrada somente nos processos de matrícula de aeronaves novas dar velocidade à análise dos processos.</p> <p>Outra medida adotada, foi a criação de filas específicas para empresas que prestam serviços aéreos com atendimento dedicado, pois pela Lei de Liberdade Econômica a ANAC tem de dar atendimento em até 30 dias. A nova meta gerencial do setor é colocar ao tempo médio de atendimento (30 dias) em 70% do semestre.</p> <p>Há também expectativa de implementação do registro de DRONES menos complexos na nova plataforma do SISANT, tema apreciado e aprovado pela diretoria da Agência no final do ano passado, dentro do Tema 3 da Agenda Regulatória.</p>	<p>Diante das medidas adotadas pelo gestor a expectativa de modernização do RAB, por meio da Medida Provisória do Programa Voe Simples editada no final de 2021 há a expectativa que de melhorias significativas na prestação dos serviços de registros aeronáuticos.</p> <p>Nos dois últimos meses do ano, já foram percebidas a diminuição de reclamações A celeridade e eficiência dos processos de registros aeronáuticos traz ganhos significativos para a aviação, operadores e proprietários de aeronaves com a redução de custos e prazos para a transferências de propriedade, emissões de certificados e mudanças de categoria.</p>
<p>Recorrência de erros para acesso/cadastro no sistema SACI. Ressalta-se que este assunto é mensalmente repassado aos SEAMs SPL e STI por meio do grupo de interface de sistemas e painel elaborado pela Ouvidoria.</p>	<p>A unidade gestora adota uma solução de contorno para permitir que o usuário acesse o sistema.</p>	<p>Embora o usuário tenha a sua necessidade atendida é importante que a causa raiz seja identificada e os erros corrigidos a partir de intervenções de TI no sistema para que reduzir o número de manifestações e motivos para o descontentamento dos usuários. A Ouvidoria continua acompanhando as interlocuções do gestor com a área de TI.</p>
<p>Recorrência de erros no para alteração de dados cadastrais de usuários no sistema SACI</p>	<p>A maioria dos problemas de acesso estão relacionado à ausência de login válido. Como solução de contorno, a área técnica realiza intervenções no sistema possibilitando ao usuário fazer as alterações necessárias. A causa raiz ainda está sendo investigada pela área de TI.</p>	<p>A solução de contorno resolveu os casos individualmente, contudo a solução para a recorrência dos problemas depende da identificação das causas e intervenções no sistema. Há projeto aprovado no Plano Diretor de Tecnologia da Informação para o desenvolvimento de novo sistema de suporte ao serviço.</p>
<p>Diversas informações da página "Acesso à Informação" do site da ANAC desatualizadas e publicadas em desconformidade com o Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal elaborado pela CGU.</p>	<p>Os diversos gestores revisaram todos os 49 itens da página "Acesso à Informação" para atender ao disposto no Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal.</p>	<p>A promoção da transparência ativa como forma de diminuir a demanda de transparência passiva (pedidos de acesso à informação com fundamento na Lei de Acesso à Informação) resulta em economia substancial de tempo e recursos para os usuários e para a administração.</p>

<p>Oportunidade de melhorias na visualização dos conjuntos de dados abertos da ANAC para facilitar a consulta, análise e a ampla reutilização dos dados pelos usuários da aviação civil e demais interessados.</p>	<p>Conforme informação da área de TI, a partir de março de 2022, serão disponibilizadas no portal da Agência, diversas opções de visualizações de suas bases de dados, por meio de painéis, apresentando gráficos, mapas, dados segmentados e planilhas como forma de aumentar a transparência e facilitar a consulta.</p>	<p>A disponibilização de opções de apresentação dos dados agregados em painéis e mapas gráficos trará maior facilidade no acesso e compreensão dos dados da Agência pelos usuários interessados em temas da aviação, principalmente.</p>
<p>Principais reclamações de passageiros sobre os serviços prestados pelas empresas aéreas tratadas no Sistema de Atendimento da ANAC: dificuldade de remarcação ou reembolso de bilhete de passagem após cancelamento pela empresa; cancelamento de passagem e remarcação automática de data sem contato prévio com o passageiro; não ressarcimento do valor de compra após o período de 12 meses; dificuldade para solicitar reembolso do bilhete de passagem; dificuldade de remarcação/reembolso de bilhete de passagem emitida via programa de milhagem; desaparecimento do histórico de crédito do usuário após cancelamento da passagem pela empresa; e, extravio de bagagem com demora na localização e entrega com avaria.</p>	<p>Embora os conflitos entre passageiros e empresas aéreas decorrentes da execução de contrato de transporte constituam relações de consumo, cuja solução deve ocorrer junto aos órgãos de defesa do consumidor, quando não houver a possibilidade de composição voluntária de interesses, diversas reclamações neste contexto são recepcionadas pela Plataforma Fala.BR e tratadas internamente, com o objetivo de esclarecer direitos e orientar os passageiros a procurarem os órgãos de defesa do consumidor, quando for o caso. A unidade técnica acompanha a prestação de serviços com base nos registros na plataforma Consumidor.gov e no Sistema de Atendimento da Agência e atua para a minimização dos problemas relatados, embora reconheça que os efeitos da pandemia por Covid-19 impactaram na qualidade dos serviços prestados por todas as empresas do setor.</p>	<p>As reclamações de passageiros atualmente constituem parte significativa das manifestações tratadas pelo Sistema de Atendimento da ANAC. A Ouvidoria se reuniu com a área responsável pelo acompanhamento dos serviços aéreos e obteve explicações sobre a situação crítica do setor diante da pandemia, que gerou de um lado o cancelamento em massa de voos e de outro medidas sanitárias restritivas. A Ouvidoria continuará acompanhando as reclamações e relatando os problemas mais recorrentes como contribuição em iniciativas de melhorias ao alcance da Agência.</p>
<p>Insatisfação dos usuários do transporte aéreo com o direcionamento de suas manifestações à Ouvidoria do Ministério do Turismo, nos casos em que o bilhete de passagem tinha sido adquirido em agências de viagem.</p>	<p>Por solicitação da Ouvidoria do MTUR e com o apoio do Ministério da Justiça e Segurança Pública, o usuário que procura o sistema de atendimento da ANAC passou a ser orientado a apresentar sua reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor. Alterando-se o procedimento acordado anteriormente de redirecionamento das demandas à Ouvidoria do MTUR.</p>	<p>A cooperação entre Ouvidorias públicas simplificou a jornada do usuário, que passou a ser orientado sobre a defesa de seus direitos, sem a necessidade de fazer uma segunda interação com órgãos do Governo.</p>

TABELA 12: PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES E OS BENEFÍCIOS RELACIONADOS

10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS DIRIGENTES

No Relatório Anual de Gestão e Atividades do ano anterior, a Ouvidoria fez quatro recomendações aos dirigentes. As providências adotadas pela unidade de coordenação de projetos institucional estão relacionadas abaixo:

RECOMENDAÇÕES	MEDIDAS ADOTADAS
<p>Ações adequadas à intensificação da divulgação de informações ao público sobre a atuação da ANAC na fiscalização das empresas de transporte aéreo regular, abrangendo, se possível, orientações sobre os procedimentos a serem adotados quando pretendem discutir questões relacionadas ao contrato de transporte. Uma campanha neste sentido tenderia a direcionar os consumidores (passageiros) diretamente aos canais de atendimento apropriados e a reduzir a procura pelos canais de atendimento da Agência.</p>	<p>O Ministério do Turismo, em cooperação com os Ministérios da Justiça e ANAC, desenvolveu três cartilhas orientativas aos passageiros e turistas denominadas "Consumidor Turista", dando ampla publicidade ao evento de lançamento. As cartilhas estão disponíveis nos sites das instituições.</p> <p>Nas cartilhas, que se encontram disponíveis nos sítios das instituições, os passageiros e turistas podem encontrar diversas informações sobre seus direitos, incluindo a indicação de como reclamá-los perante a plataforma de resolução de conflitos do Governo Federal (Consumidor.gov).</p>
<p>Estudos para provável adoção de metodologia de projeto que inclua fases de aferição da expectativa dos potenciais beneficiários das inovações normativas e ou procedimentais promovidas pela ANAC e de verificação dos níveis de satisfação dos usuários que efetivamente utilizaram dos serviços, após a implementação das inovações. A avaliação da expectativa e da satisfação dentro do projeto, facilitaria a mobilização da equipe em busca de soluções menos impactantes ou soluções de contorno, dentro do ciclo natural de melhorias.</p>	<p>A Superintendência de Planejamento Institucional irá coordenar projeto incluído no Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2022, no qual será estudada a melhor forma de participação da Ouvidoria nos projetos que impactem os serviços prestados pela ANAC, dentro de metodologia adotada pela Agência.</p>
<p>Priorização de projeto para a adoção pela ANAC das ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários da Plataforma de Cidadania Digital, possibilitando o acompanhamento e a proposição de ações de melhoria com base nos resultados das avaliações.</p>	<p>Foi aberto o projeto na Superintendência da Tecnologia da Informação para a integração com a API de avaliação de satisfação do usuário da plataforma de serviços digitais. O projeto está em execução. Entre os serviços suportados por sistemas informatizados mantidos pela ANAC, 53% estão integrados à plataforma. Quanto aos serviços suportados pelo sistema SEII, 79% do total de serviços digitais, aguarda-se uma definição de manutenção evolutiva do sistema, a qual não está sob o domínio da ANAC.</p>
<p>Apoio, com estudos específicos para o levantamento da estrutura e da lotação ideais para Ouvidoria, considerando a gama de atribuições e responsabilidades que vem se acumulando nos últimos anos. No contexto atual, as ouvidorias públicas passaram a ter que desempenhar funções de mediação de conflito, de avaliação da satisfação dos usuários, de acompanhamento dos serviços prestados, de supervisão técnica dos canais de atendimento e de monitoramento das ações de transparência ativa e passiva, entre outras que tangem a defesa dos direitos dos usuários e a promoção da participação social na administração pública, que podem ser melhor desempenhadas com a especialização de equipes e divisão interna de tarefas</p>	<p>A Ouvidoria foi autorizada a contratar um estagiário da área de gestão pública e recebeu um servidor estável em seus quadros. A partir deste incremento de pessoal será possível uma melhor distribuição de atividades e a especialização de um servidor para o tratamento de denúncias.</p>

TABELA 13: RECOMENDAÇÕES DE 2020 E PROVIDENCIA ADOTADAS

11. RECOMENDAÇÕES À DIRETORIA

Recomenda-se à Diretoria Colegiada da ANAC, considerando o conjunto dos dados analisados e a necessidade de apoio institucional para a melhoria do nível de maturidade da Ouvidoria, as seguintes medidas para o ano de 2022:

a) Patrocínio de ação institucional para a criação de instâncias de apoio à atuação da Ouvidoria nas áreas de desenvolvimento de metodologia científica para a aplicação e análise de resultados em pesquisas de satisfação ou percepção e aplicação de técnicas de mediação de conflitos, empregando pessoal da ANAC, em tempo parcial, sem a necessidade de movimentações internas;

b) Orientações às unidades gestoras e à Superintendência de Tecnologia da Informação para a priorização de projetos de manutenção e suporte corretivos em sistemas informatizados utilizados na prestação de serviços, quando houver impactos negativos para os usuários em razão de falhas recorrentes comunicadas pela Ouvidoria ou pelos gestores;

c) Orientação à unidade gestora do serviço e à Superintendência de Planejamento Institucional para a priorização de ações de melhoria dos serviços delegados à Fundação Getúlio Vargas, de forma que os problemas relatados pelos usuários, referentes à inscrição para o exame teórico e à geração de guias para pagamento das taxas, sejam solucionados em menor tempo possível, considerando seus impactos na regular prestação do serviço; e

d) Orientação à Superintendência de Planejamento Institucional para prestar apoio no desenvolvimento das ações previstas no plano de trabalho da Ouvidoria, tendo em vista o envolvimento de diversas unidades organizacionais em etapas dos projetos e o número de ações necessárias ao alcance do nível do sustentado no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), proposto pela Ouvidoria-Geral da União.

12. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA

O relatório da Ouvidoria foi encaminhado à Diretoria Colegiada por meio do Processo nº 00058.013557/2022-69, sendo apreciado na 9ª Reunião Administrativa Eletrônica da Diretoria Colegiada, realizada entre 14 a 18 de março de 2022.



ACOMPANHE A ANAC NAS REDES SOCIAIS



[/oficialanac](#)



[/oficialanac](#)



[/company/oficial-anac](#)



[/oficial_anac](#)