



Ouvidoria



II Relatório Semestral / 2010



Ouvidoria

II RELATÓRIO SEMESTRAL 2010



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL



Ouvidoria

II RELATÓRIO SEMESTRAL 2010



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

MENSAGEM

*"A mais honrosa das ocupações é servir o público
e ser útil ao maior número de pessoas."*

Michel de Montaigne

GLOSSÁRIO

ANAC: Agência Nacional de Aviação Civil

ANOP: Associação Nacional dos Ouvidores Públicos

ASCOM: Assessoria de Comunicação Social

CBA: Código Brasileiro Aeronáutico

CMS: Comissário de voo

CRG: Corregedoria

CPI: Comissão Parlamentar de Inquérito

DCERTA: Programa Decolagem Certa

GAB PRES: Gabinete da Presidência

GENG: Gerência de Engenharia de Infraestrutura Aeroportuária

GFIS: Gerência de Fiscalização

GPEL: Gerência de Licenças de Pessoal

GPNO: Gerência de Padrões e Normas Operacionais

GGAP: Gerência – Geral de Análise e Pesquisa da Segurança Operacional

GTRU: Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários

GRU: Guia de Recolhimento da União

HOTRAN: Horário de transporte

IN: Instrução Normativa

NAT: Núcleo de atendimento ao Programa “Decolagem Certa”

PCH: Piloto Comercial de Helicóptero

SAF: Superintendência de Administração e Finanças

RBHA: Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica

RBAC: Regulamento Brasileiro de Aviação Civil

SAR: Superintendência de Aeronavegabilidade

SCD: Superintendência de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas

SIA: Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

SITRAER: Simpósio de Transporte Aéreo

SRE: Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado

SRI: Superintendência de Relações Internacionais

SSO: Superintendência de Segurança Operacional

STI: Superintendência de Tecnologia da Informação



DIRETORES

Solange Paiva Vieira
Claudio Passos Simão
Carlos Eduardo Magalhães da Silveira Pelegrino
Ricardo Sérgio Maia Bezerra
Rubens Carlos Vieira

SUPERINTENDENTES

Bruno Silva Dalcomo
Carlos Eduardo de Souza Pereira
David da Costa Faria Neto
Dino Ishikura
Jânio Castanheira
Juliano Alcântara Noman
Marcelo Leandro Ferreira
Paulo Henrique de Noronha Luz Trindade
Silvio Furtado Holanda

OUVIDORA

Alayde Avelar Freire Sant'Anna

EQUIPE DA OUVIDORIA

Adriana Ferreira Gama
Clenilson Pereira Costa
Elenjuce Ferreira Dias Valentin
Eurasia Wilson Faria
Gabriela Gomes de Souza
Tatiana Ana Feitoza
Walquíria Silva Maranhão Almeida

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Assessoria de Comunicação Social - ASCOM



Ouvidoria

II RELATÓRIO SEMESTRAL 2010

Sumário

11	1. Apresentação
13	2. Evolução do conceito de Ouvidoria na ANAC
17	3. Análise de demandas recepcionadas pela Ouvidoria
17	3.1. Demandas recepcionadas, no 2º semestre de 2010
22	3.2. Análise da evolução do tratamento de demandas desde a implantação da Ouvidoria.
27	4. Ações da Ouvidoria no semestre
27	Participação em eventos, cursos e seminários
31	5. Interação dos usuários/cidadãos com a Ouvidoria
31	5.1. Quadro de elogios recepcionados
34	5.2. Quadro de sugestões recepcionadas
43	6. Considerações Finais

1 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da ANAC apresentará, neste relatório, dados gerais necessários à prestação de contas de suas atividades semestrais e um panorama da evolução do tratamento de demandas desde a implantação da Ouvidoria.

Quanto às avaliações semestrais, cabe ressaltar que tanto a Ouvidoria como a própria ANAC vem alcançando um percentual de qualidade significativo e de uma gestão bem madura e consistente, se considerarmos o pouco tempo de instituição da Agência. Além disso, como a Ouvidoria é “o termômetro” da prestação de serviços da Agência e de seus colaboradores, pode-se dizer que a ANAC tem operado em grau saudável e que apresenta distorções que podemos considerar normais diante de tantos serviços prestados diariamente.

Um dos destaques na avaliação da gestão do trabalho da Ouvidoria, referente ao período de 2007 a 2010, foi o entendimento e a sensibilização do quadro de servidores da Agência no sentido de que todas as ações desses devem ir ao encontro das necessidades do público atendido e que as atividades finalísticas da Agência devem ser conduzidas e priorizadas sob a perspectiva humanística da regulação.

Há muito ainda a ser feito não somente pela ANAC, mas por muitos órgãos públicos. Sendo que o compromisso firmado pela Ouvidoria da ANAC e de várias outras Ouvidorias Públicas é de humanizar e priorizar

a relação tripartite de ente regulador X regulado X sociedade, seja esse último elemento consumidor ou participativo.

Sabe-se que os primeiros anos de qualquer instituição são de montagem e modelagem. Assim ocorreu com essa Ouvidoria que em tão pouco tempo conseguiu por sua sensibilidade alcançar o entendimento do real papel e valor de uma Ouvidoria Pública e o quanto ela pode contribuir para a instituição na qual ela está inserida. A partir daqui, a Ouvidoria tem como objetivo o alcance de metas e objetivos com equipes especializadas para alcance de participação em quase toda área de atuação da Agência, mas para isso será necessária a complementação do quadro de seus servidores e seleção de candidatos com perfil adequado.

Por fim, a Ouvidoria encerra esse semestre com a certeza de que contribuiu e sinalizou os problemas de gestão da forma mais cabível. Entretanto, cabe salientar que nenhum êxito teria sido alcançado sem o esforço da equipe da Ouvidoria na sensibilização dos gestores e cobrança periódica no atendimento das demandas dos usuários. Mas também há que se ressaltar a abertura que nos foi concedida para alcançarmos o percentual significativo que hoje a Ouvidoria tem de conclusão das manifestações e respeitabilidade diante do quadro técnico da ANAC e de seus gestores.

2 - EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE OUVIDORIA NA ANAC

A Ouvidoria da ANAC foi instituída pela Lei de Criação da ANAC nº 11.182 de 2005 que previu o período do mandato do Ouvidor; a elaboração de relatório circunstanciado das atividades da Ouvidoria, semestralmente, ou quando a Diretoria julgasse oportuno. Além disso, dispôs que caberia a Ouvidoria receber pedidos de informações, esclarecimentos, reclamações e sugestões, respondendo diretamente aos interessados e realizando o encaminhamento dos manifestos à Diretoria quando julgasse necessário.

Já o Decreto de regulamentação da Agência nº 5.731 de 2006 atribuiu como competência da Ouvidoria a recepção, a apuração e o encaminhamento à Diretoria de reclamações, críticas e comentários dos cidadãos, usuários e dos prestadores dos serviços aéreos ou de infraestrutura aeroportuária e aeronáutica, atuando com independência na produção de apreciações sobre a atuação da ANAC; receber denúncias de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos legais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da ANAC e promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e ilegalidades constatadas.

As duas normativas mencionadas previram somente a unidade de Ouvidoria como canal de recepção de manifestos de usuários, inclusive não delimitando o seu objeto. Entretanto, o Regimento

Interno da ANAC instituiu outro canal de recepção de manifestos, denominado à época de Assessoria de Relacionamento com Usuários. Em um primeiro momento, essa Assessoria entendia que tinha como função receber reclamações de passageiros. Nesse período, os passageiros antes de reclamarem junto às empresas, recorriam à ANAC para resolução de seus litígios com a companhia. Desse modo, a Agência acabava resolvendo problemas pontuais dos passageiros, intermediando no contrato de direito privado pactuado entre o cliente e empresa.

Nesse mesmo período, a Ouvidoria entendia que deveria receber todas as manifestações contra a ANAC, inclusive as manifestações contra os entes regulados que requeriam alguma atuação da Agência mesmo que de um modo indireto como as sobre Escolas de Aviação, Aeroclubes, Centros de Treinamento etc.

Após várias reuniões entre as áreas, orientações da Ouvidoria – Geral da União e Pareceres da Procuradoria junto à ANAC, começou-se a desenhar o arranjo institucional para as duas áreas de atendimento da Agência: Ouvidoria e atual Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários (GTRU).

Em primeiro lugar, ficou claro que a GTRU não deveria recepcionar manifestos de passageiros em primeira instância. O passageiro, hoje, deve reclamar primeiramente com a empresa aérea para resolução de seu problema em particular, e em caso de reparação

por danos morais ou materiais, deve recorrer ao PROCON ou Juizados Especiais. Em segunda instância, pode recorrer à ANAC para registros de manifestos que serão analisados à luz do Direito Público, ou seja a Agência verificará se a companhia descumpriu normativas de aviação civil e se cabível, imputará a ela sanção administrativa. Além disso, a GTRU ficou responsável por coordenar a Central de atendimento da ANAC (Fale com a ANAC) atendendo também a quaisquer pedidos de informações e manifestos sobre entidades públicas e privadas reguladas e fiscalizadas pela ANAC.

Por outro lado, a Ouvidoria passou a receber reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões sobre a prestação de serviços da ANAC e atuação de seus agentes. Fornece ainda contribuições e análises visando ao aperfeiçoamento das atividades exercidas pelo ente.

É importante destacar que o alcance de tais discussões está em consonância com o Acordão do TCU nº 299 de 2010 que aponta o aparente conflito de competências entre as duas unidades e orientações da Ouvidoria – Geral da União, contudo a Ouvidoria já propôs alteração de Regimento Interno que contemple tais dispositivos, mas ainda se encontra em análise pela Diretoria.

Abaixo reproduzimos orientação da Ouvidoria – Geral da União (OGU) quanto à temática:

A atuação da Ouvidoria é diferente da atuação de um serviço de atendimento ao cidadão, a exemplo dos 0800, Sala do Cidadão, Fale Conosco, Call Center etc. **Esses serviços têm como finalidade a atividade fim do órgão mostrando os serviços que estes disponibilizam à população.**

Ao contrário, **as ouvidorias não devem ser voltadas para as atividades fins dos órgãos, mas para o seu funcionamento na consecução dessas atividades, tendo como objetivo a qualificação do próprio órgão ao qual está vinculada, propondo soluções viáveis, e atuando, é claro, como mediadora na definição das políticas públicas, pois o seu trabalho envolve questões referentes à cidadania e ao fortalecimento de seus conceitos.**

Em resumo e balizando-nos em tais orientações e a partir do inciso abaixo, ratifica-se o entendimento de que a Ouvidoria deve-se ater a recepcionar manifestos **sobre a qualidade dos serviços prestados pela Agência** e utilizá-los como produto de sua atuação.

Art. 21. À Ouvidoria compete:

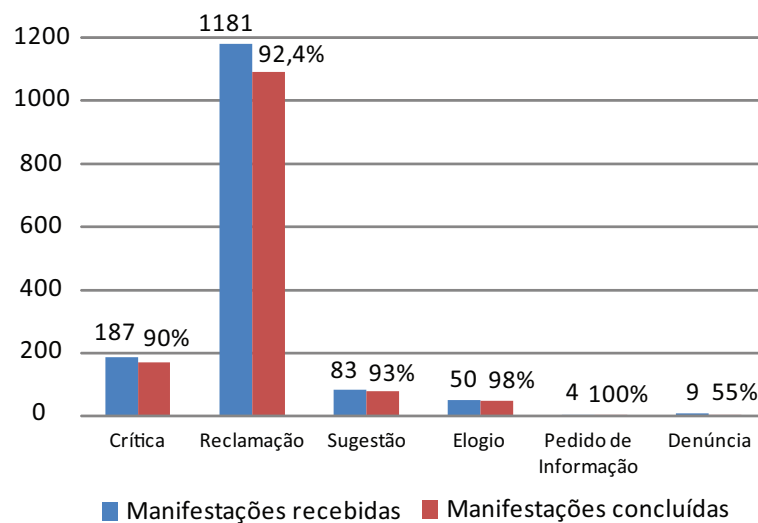
I - receber, apurar e encaminhar à Diretoria reclamações, críticas e comentários dos cidadãos, usuários e dos prestadores dos serviços aéreos ou de infraestrutura aeroportuária e aeronáutica, **atuando com independência na produção de apreciações sobre a atuação da ANAC; (grifo nosso).**

Quanto à interpretação das competências da GTRU, observamos que o cerne da competência desse setor não é sobre o rol de usuários que podem efetuar registros nesse setor, mas coadunando-nos com a orientação da OGU e discussões entre as unidades, o entendimento é de que essa unidade deve receber manifestos **sobre os entes regulados e fiscalizados pela Agência** que refletem justamente a atividade finalística do órgão.

3 - ANÁLISE DE DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA

3.1 – Demandas recepcionadas, no 2º semestre de 2010

Gráfico 1 – Percentual de recepção de demandas do 2º semestre de 2010 por tipo de atendimento



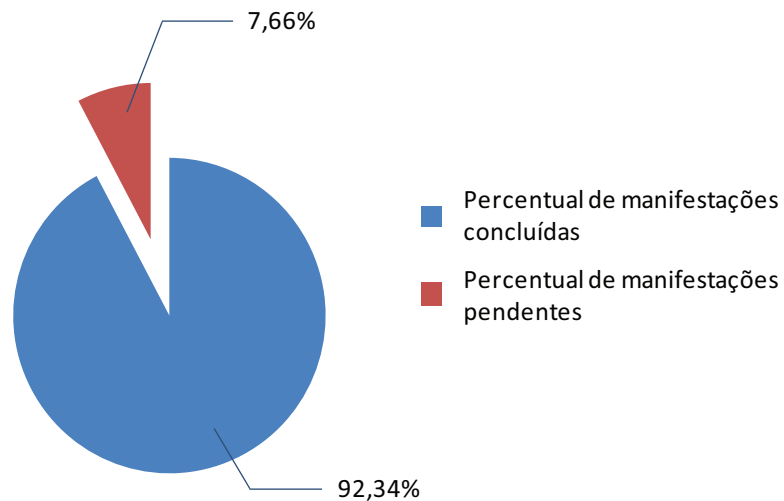
As críticas recepcionadas pela Ouvidoria representaram 12% do total de manifestos registrados. Observa-se que o percentual de conclusão desse tipo de atendimento alcançou a marca de 90%, os outros 10% referem-se a manifestos que são um pouco evasivos e não conseguimos obter respostas mais concretas junto às áreas técnicas. Confere-se que muitas críticas se referem a não compreensão pelos

usuários do papel da ANAC como nos casos de direito privado do usuário com a companhia aérea que é de competência dos órgãos de proteção e de defesa do consumidor. Outras críticas frequentes referem-se a Legislações de Aviação Civil editadas pela ANAC e pelo antigo Departamento de Aviação Civil (DAC), sendo que maior parte delas já foi reeditada ou passará por revisão.

As reclamações representaram quase 80% do total de manifestos recepcionados pela Ouvidoria, nesse período. Mesmo maior parte desses manifestos sendo situações pontuais de usuário a serem resolvidas, houve um percentual significativo de conclusão 92,4%.

As sugestões refletem 5,5% do total de manifestos sugeridos. Nota-se, conforme alguns exemplos constantes do ponto 4.2, que as sugestões dos usuários têm aumentado significativamente e as áreas técnicas responsáveis pelas temáticas levam cada vez mais em consideração tais iniciativas, esclarecendo questões que não podem ser modificadas, pontos que estão sendo revisados e que já estão em processo de consulta ou audiência pública.

As denúncias refletem 0,6% do total de manifestos que são em sua maioria alegações de supostas irregularidades cometidas por setores ou servidores da Agência que são averiguadas pela Corregedoria. Esses manifestos, em maior parte, não apresentam materialidade para comprovação dos fatos.

Gráfico 2- Percentual consolidado de manifestações finalizadas

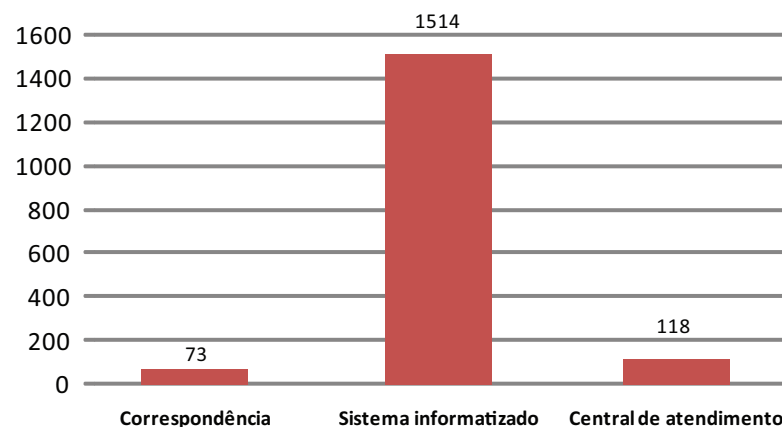
No período compreendido entre 1º de julho a 31 de dezembro de 2010, a Ouvidoria recebeu o equivalente a 1514 manifestos por meio do sistema de atendimento eletrônico Ecoar, o que equivale a um aumento de 27,44% em relação ao total de registros do 1º semestre de 2010.

Conforme ilustração do gráfico 2, o percentual de conclusão de manifestações ultrapassou o quantitativo de 92% do total de manifestações registradas nessa modalidade de atendimento, o que corresponde a quantia aproximada de 1400 solicitações concluídas no semestre. É importante ressaltar que do universo dessas manifestações constam aquelas que foram respondidas com auxílio das áreas técnicas da Agência (1016 manifestos) e, concluídas diretamente pelo corpo técnico da Ouvidoria (382 manifestos). Entenda-se por áreas técnicas o conjunto composto por Gabinete, Assessorias, Superintendências e Gerências da ANAC.

O processo de atendimento ao público executado pela Ouvidoria vem obtendo resultados satisfatórios, por isso, não podemos deixar de enfatizar a valiosa contribuição das unidades organizacionais da ANAC. Uma prova da eficácia desse trabalho é a de que o percentual de manifestações concluídas no 2º semestre de 2010, até o início da segunda quinzena de janeiro, já é bem próximo do valor atualizado para o 1º semestre (94%).

Por ser um canal que recebe apenas as demandas relacionadas aos serviços da ANAC e atuação de seus colaboradores, é absolutamente necessário que os segmentos da Agência participem tomando conhecimento dos objetos das manifestações, não apenas para gerar estatísticas de conclusão significativas, mas, sobretudo, para que a partir do manifesto gerado possam providenciar melhorias na execução dos serviços e/ou no atendimento aos usuários do sistema.

Dessa maneira, a Ouvidoria busca a cada semestre, com o apoio essencial das áreas, atingir as metas intermediárias estabelecidas para cada ciclo, conforme previsto no planejamento estratégico da ANAC.

Gráfico 3 - Quantitativo de manifestos por forma de atendimento

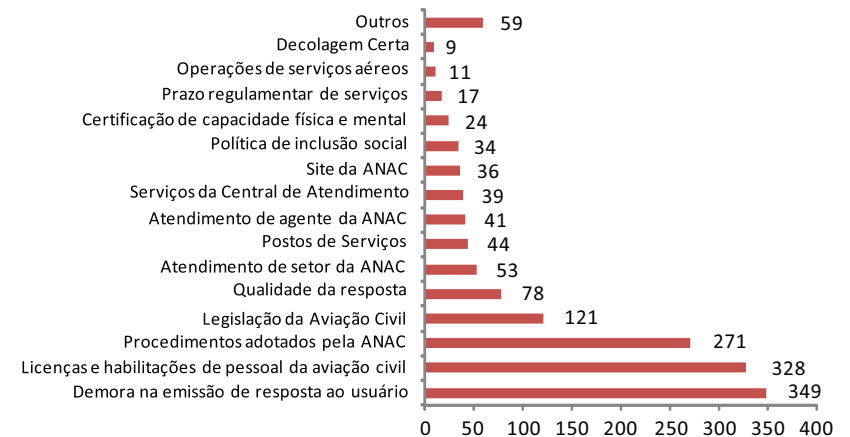
Esse gráfico tem como objetivo demonstrar o quantitativo de manifestos por forma de atendimento que são monitorados.

É importante destacar que a Ouvidoria realiza atendimento presencial; por correspondência; pelo sistema informatizado disponível, no portal da ANAC; pelo telefone da Ouvidoria disponível para atendimento com os técnicos e na URA 3 da Central de atendimento da Agência. Mas somente é possível a formalização dos registros na Central de atendimento, pelo formulário eletrônico do sistema da Ouvidoria e por correspondência.

Nota-se que os registros efetuados pela Central de atendimento ainda representam somente 7% do total de manifestos, mas ainda há que se fazer muita divulgação para ampliação do atendimento.

O quantitativo de manifestos constantes do elemento “sistema informatizado” do gráfico 3 não representa necessariamente o total de registros que são efetuados, no canal da Ouvidoria, mas somente os que após a triagem de BackOffice foram analisados e classificados como temática da Ouvidoria. Cabe ressaltar que a Ouvidoria ainda recebe mais de 80% das demandas em seu canal que são de competência do “Fale com a ANAC”. Acreditamos que esse fato deve-se à disposição da página da Agência que não deixa claro que há dois canais de atendimento, além de os textos não esclarecerem plenamente as competências das duas unidades. De qualquer forma, essa situação será solucionada em parte com a divulgação do novo portal que terá, na primeira página de cada canal, texto resumido com as competências de cada unidade.

Gráfico 4 – Quantidade de manifestos por assuntos



Um dos assuntos mais demandados é o “Demora na emissão de resposta ao usuário”. Tal assunto representa demora na resposta por parte da Ouvidoria e por parte do “Fale com a ANAC”. Na verdade, tais manifestos não dependem diretamente da atuação direta de nenhum desses canais, mas sim de terceiros. Nos casos do “Fale com a ANAC” que representam mais de 90% das 349 demandas recepcionadas quanto a esse assunto, a demora se refere a encaminhamentos feitos às companhias aéreas para composição de alegação e também a áreas técnicas da Agência. A falta da tempestividade de resposta pelas empresas aéreas está ligada ao fato de ainda estarem pendentes de regulamentação os prazos e procedimentos a serem cumpridos por elas. Quanto aos manifestos que são encaminhados às áreas técnicas, acreditamos que haverá uma melhora, uma vez que recentemente foi publicada a Instrução Normativa nº 48 de 2010.

As manifestações pendentes, na Ouvidoria, não refletem a falta de colaboração dos consultores, mas sim manifestações

com pendência de esclarecimento ou que requerem apuração de fatos.

Outro assunto que se destaca bastante é “Licenças e habilitações de pessoal da aviação civil que teve, nesse semestre, os seguintes fatores principais:

- Demora na disponibilização do site da ANAC dos nomes dos candidatos a comissário, após prova de conhecimentos teóricos na Agência;
- Demora no processamento de Certificados de habilitação técnica para mecânicos e pilotos;
- Demora no agendamento de checagem e recheagem de pilotos;
- Retirada da banca de cheque e recheque em Goiânia;
- Insuficiência de checadores na unidade regional de Brasília;

Quanto ao terceiro assunto que denominamos como “Procedimentos adotados pela ANAC”, destacam-se alguns pontos:

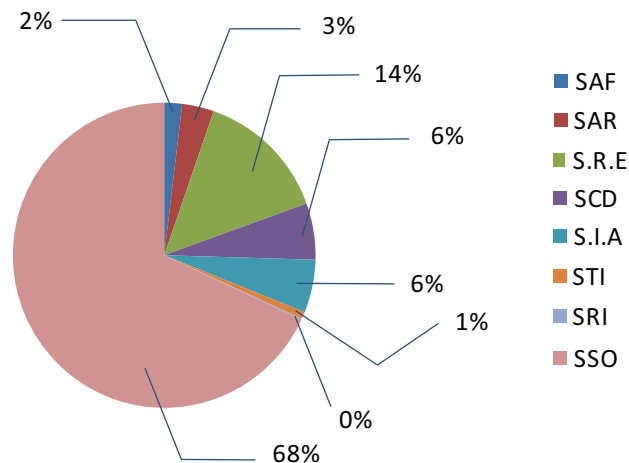
- Não resposta de processos contra empresas que foram registrados fisicamente, nos aeroportos, antes de 2008;
- Falta de clareza e divulgação das regras de direitos dos passageiros e obrigações das companhias aéreas nos aeroportos por parte da ANAC;

- Falta de cumprimento de prazo para análise das habilitações de pilotos e mecânicos que é estipulado em cinco dias úteis e demora em torno de 40 dias;

- Alegação de ônus causado às pequenas empresas em face de medida da ANAC que revoga a utilização de “treinamento reduzido” e aumenta a carga horária dos demais treinamentos;

O assunto que denominamos de “Legislação de Aviação Civil recebe muitas reclamações quanto a não possibilidade de transferência de bilhetes aéreos; não gratuidade no transporte aéreo de idosos. Além disso, temos recepcionado uma série de sugestões que têm sido consideradas nos processos de revisão de normas.

Quanto aos questionamentos sobre “Qualidade da resposta”, as manifestações se referem em grande parte as respostas emitidas pelo “Fale com a ANAC”. Na verdade tais manifestos se referem a não compreensão pelos usuários dos serviços das companhias aéreas quanto à competência da ANAC como ente regulador. A Gerência de Relacionamento com Usuários, responsável pelo “Fale com a ANAC”, emite uma resposta intermediária aos usuários que queiram resolver seus problemas contratuais com as empresas aéreas informando-os que devem recorrer aos órgãos de proteção e defesa do consumidor e/ou justiça especial para resolução de seus casos pontuais e os usuários entendem que a ANAC está se esquivando de seu papel institucional, sendo que a ANAC somente pode atuar como autoridade no sentido de descumprimento de normativas de aviação civil e imputação de sanção administrativa, se cabível.

Gráfico 5 - Consolidado de solicitação de consultas por Superintendência

Conforme narrado no gráfico 2, as áreas técnicas da ANAC contribuíram significativamente na análise de manifestações encaminhadas pelos usuários à Ouvidoria, tendo participação em 67% das solicitações concluídas.

O objetivo do gráfico 5 é mostrar a distribuição da participação das consultorias no atendimento a essas demandas, que ao todo, totalizaram 1069 consultas.

As Superintendências trataram 801 manifestos enquanto as assessorias, juntamente com a consultoria do Núcleo de Atendimento ao programa Decolagem Certa – NAT –, receberam 268 manifestos.

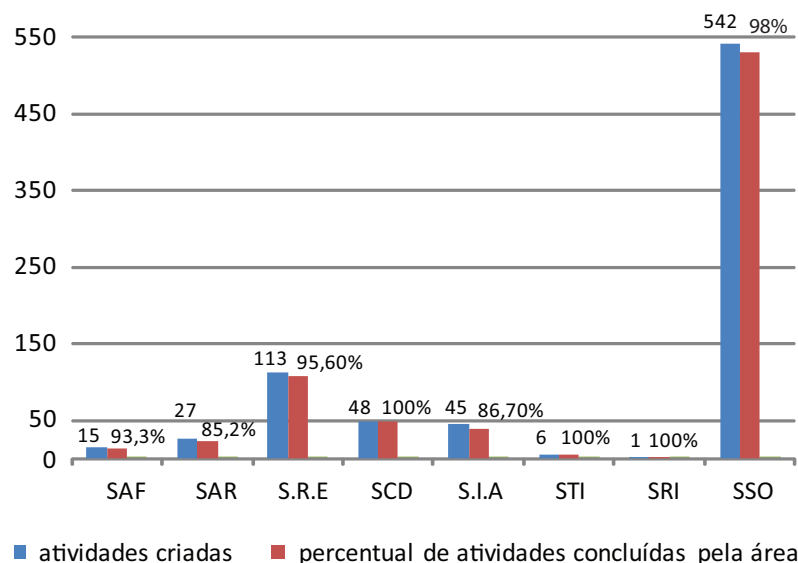
Como ocorrido em semestres anteriores, maioria absoluta das manifestações que a Ouvidoria solicitou parecer técnico

foi direcionada a áreas subordinadas à Superintendência de Segurança Operacional – SSO – pois grande parte das demandas diz respeito a exames teóricos, habilitação e demais procedimentos afetos à certificação de pessoal de aviação civil.

A Assessoria de Comunicação, por abranger duas áreas que prestam consultoria à Ouvidoria – Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários (GTRU) e Gerência Técnica de Web e Comunicação Interna (GTWeb) – foi a segunda unidade com maior número de manifestações a serem tratadas, principalmente pela primeira gerência ser muito demandada pelos usuários e por ser de sua competência receber pleitos associados aos entes regulados pela ANAC (212 de 227 manifestos).

Outro destaque, a Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado – SRE – por tratar de questionamentos relacionados à fiscalização da prestação de serviços aéreos públicos, garantia dos direitos dos usuários, operações de transporte aéreo público regular, dentre outros temas, foi responsável pelo tratamento de 114 manifestos.

Destacam-se como aquelas unidades com menor quantidade de interações com a Ouvidoria, as Superintendências de Relações Internacionais, de Tecnologia de Informação, a Corregedoria e o Núcleo de Atendimento ao Programa Decolagem Certa – DCERTA –, todos com 1% do total de consultas.

Gráfico 6 - Percentual de conclusão de atividades por Superintendência

Os valores apresentados na ilustração do gráfico 6 confirmam, por meio dos percentuais de conclusão, a efetividade do trabalho executado pelas consultorias.

Um ponto a ser destacado é forma de distribuição de consultas para cada área: ela ocorre de acordo com a especificidade do manifesto, isto é, as demandas registradas pelo usuário exigem o encaminhamento para um ou, se necessário, mais segmentos da Agência, que analisam o pleito e o concluem se forem competentes para tal; não sendo, as rejeitam para a Ouvidoria.

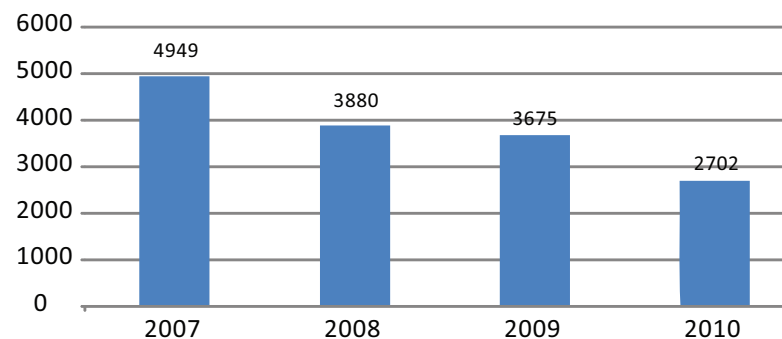
Pela leitura do gráfico, nota-se que todas as áreas, exceto a Corregedoria (por apurar questões de maior complexidade), tiveram um alto índice de conclusão de atividades durante o semestre, o

que mostra um grande comprometimento da rede de consultores da ANAC. Quando isso não ocorre, cabe ao corpo técnico da Ouvidoria interagir com os consultores a fim de minimizar as possíveis demoras na realização do processo de atendimento ao usuário.

Outro fator importante e que comprova os resultados apresentados é a quantidade de consultores distribuídos por área. A Superintendência de Segurança Operacional – SSO, a mais demandada pela Ouvidoria tem em sua estrutura organizacional o equivalente a 26 servidores que atuam juntamente com os trabalhos da Ouvidoria, distribuídos em 12 gerências.

Esse trabalho de parceria vem crescendo a cada semestre, pois, a Ouvidoria busca, de acordo com as necessidades para a plena execução de seu trabalho, a interação com as mais diversas áreas que julgar conveniente.

3.2 – Análise da evolução do tratamento de demandas desde a implantação da Ouvidoria.

Gráfico 7 - Comparativo anual de manifestações recebidas desde a implantação da Ouvidoria

A Ouvidoria da ANAC, desde o início de 2007, buscou atender as demandas dos usuários de forma que a comunicação com o usuário fosse cada vez mais eficiente. Por isso, utilizou-se, naquela época, de uma ferramenta que permitisse essa interação de forma mais rápida, o que foi inicialmente realizado com o uso de correio eletrônico.

Com o passar do tempo e observadas as complexidades geradas na execução do processo, os técnicos da Ouvidoria sentiram a necessidade de aperfeiçoar essa modalidade de atendimento por meio de uso de um sistema eletrônico capaz de organizar os registros de acordo com sua natureza (reclamações, críticas, denúncias e sugestões), por modalidades de assunto e outros níveis, de acordo com o entendimento da equipe. Outro aspecto motivador desse novo sistema seria a geração de dados estatísticos com maior qualidade. O correio eletrônico já não atendia mais os anseios da equipe, o que fez com que, no início de 2008, com a participação da área de Tecnologia de Informação, fosse idealizada a utilização de um sistema que permitisse a classificação das solicitações

O conhecimento desse histórico é de extrema importância para o entendimento do gráfico 7. Ele, em si, traz números, mas retrata a evolução da forma de atendimento ao público e também, da compreensão do conceito de Ouvidoria dentro da Agência, o que ocorreu intensamente nos dois últimos anos. A seguir uma melhor explanação do citado no parágrafo:

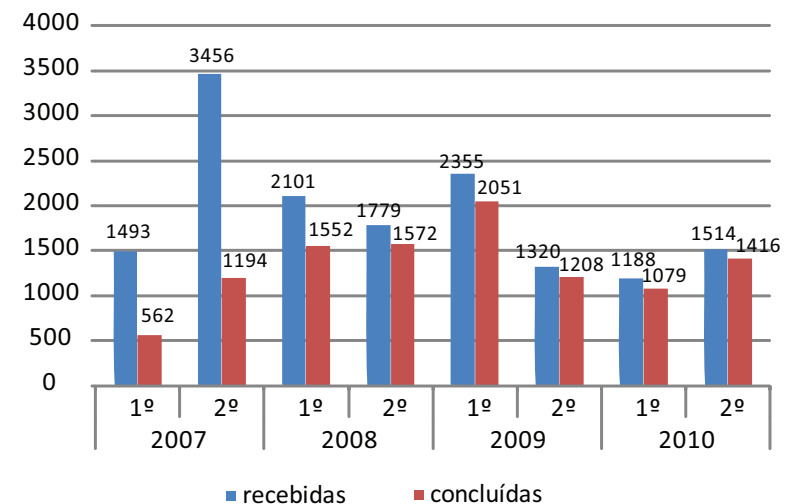
Em 2008 começou-se a discutir qual o real papel de uma Ouvidoria e qual seria sua área de atuação. Isso fez com que houvesse um decréscimo no quantitativo de manifestações recebidas, pois houve delimitação e definições quanto ao escopo do trabalho. Tal discussão perdurou até meados de 2009, com ajustes realizados entre Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários, Ouvidoria e Diretoria de Regulação Econômica, responsável pelas políticas de

atendimento ao usuário.

No biênio 2008-2009 buscaram-se, mais uma vez, melhorias para o atendimento ao público: contratação de serviços de Contact Center, que iniciou seus trabalhos em 2009.

Realizada toda essa discussão, oriunda de lacunas observadas, nos anos anteriores em 2010, a quantidade de solicitações à Ouvidoria reflete, em números, a atual concepção do papel de uma Ouvidoria: um canal que atende e acolhe apenas os manifestos associados à atuação do ente regulador e de seus agentes públicos na prestação de serviços.

Gráfico 8 - Consolidado de manifestações recebidas x concluídas, por semestre, desde a implantação da Ouvidoria



As informações do gráfico 8 vêm, de maneira detalhada, confirmar o abordado no gráfico anterior e, também, mostrar o desempenho de Ouvidoria, por semestre, desde o início de suas ações.

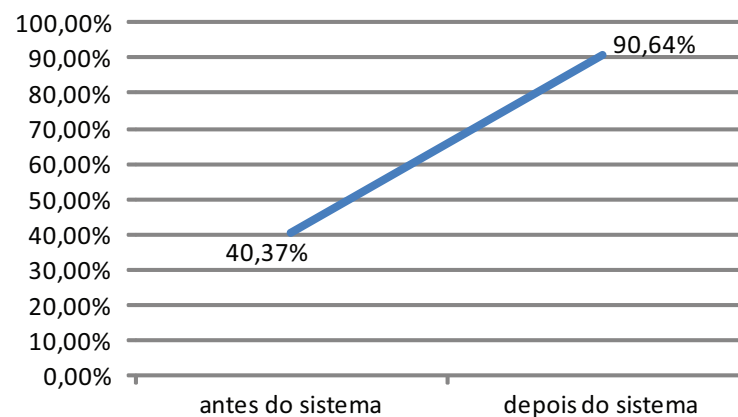
Observando-se os dados, antes da implementação do sistema atual de atendimento eletrônico (que data de 07 de abril de 2008) a Ouvidoria atendeu mais de 6200 manifestos, justificados pela recepção aleatória de temas que, atualmente, não são de sua alçada, como por exemplo, atendimento de solicitações com conteúdos associados aos regulados e relação de consumo entre usuários e prestadores de serviços aéreos, principalmente, as empresas aéreas. Desse total, aproximadamente, 2530 registros (40%) foram finalizados aos solicitantes.

Outro dado importante é o referente à quantidade de manifestações concluídas por semestre a partir do 2º de 2008. Verifica-se uma mudança expressiva no que diz respeito ao percentual de conclusão de solicitações. De um total de 8156 solicitações, 7326 foram concluídas, representando 89,82% de finalizações para esse período.

No 2º semestre de 2009, mais precisamente, em agosto, com a entrada da Central de Atendimento da ANAC, o quantitativo de registros para a Ouvidoria diminuiu como observado no gráfico. Isso se deve ao fato de que as manifestações dos usuários começaram a ser filtradas pelo corpo especializado da Central e técnico da Ouvidoria, fazendo com que o objeto tratado fosse realmente de sua competência. Em contrapartida, aumentou-se a quantidade de demandas concluídas: 92%.

Destaque-se que no 2º semestre de 2009 e em todo ano de 2010, o alto índice de conclusão de manifestos pela Ouvidoria e pelas áreas técnicas.

Gráfico 9 - Percentual de conclusão de demandas após implementação do sistema informatizado de atendimento



Conforme narrado anteriormente, no período compreendido entre janeiro de 2007 a abril de 2008, a Ouvidoria da ANAC trabalhou com o sistema de e-mails para o tratamento de manifestações. À época, esse recurso foi de grande utilidade, mas com o grande volume e, principalmente, pela diversidade de conteúdos abordados nos manifestos, alguns problemas surgiram como falta de controle e gerenciamento das demandas e, também, demora na emissão de respostas pelas áreas.

Naturalmente, a utilização de uma ferramenta mais dinâmica e com mais recursos propiciaria um aumento significativo nos resultados desejados pela equipe. É o que indica a variação expressa no gráfico 9. O percentual de finalização dos registros dos usuários cresceu em 50%.

Há de se destacar que o novo sistema permitiu um crescimento na rede de consultores. Isso ocorreu de forma organizada e permitia à Ouvidoria descentralizar os questionamentos para a área competente em tratar a matéria, diminuindo-se a possibilidade de rejeição de atividade e, sobretudo, reduzindo o tempo entre registro da manifestação e sua conclusão.

Enfim, após a implementação do sistema informatizado da Ouvidoria, obtivemos uma série de ganhos: aumento de conclusão de respostas; controle das respostas; controle das ações dos técnicos da Ouvidoria quanto à prazos e procedimentos e possibilidade de cobrança de respostas aos consultores.

4 - AÇÕES DA OUVIDORIA NO SEMESTRE

Participação em eventos, cursos e seminários

• Participação em Curso de Redação de Documentos Oficiais e Elaboração de Relatórios, realizado em Brasília, nos dias 28 a 30 de julho de 2010.

O treinamento foi elaborado pela Escola Superior de Administração - ESAD e as aulas tiveram como finalidade desenvolver técnicas para a produção de textos oficiais, pareceres e relatórios técnicos, assim como atualizar os participantes sobre as alterações constantes no acordo ortográfico da língua portuguesa.

O curso objetivou ainda atualizar e acrescentar conteúdos e auxiliar na implementação das necessidades da autarquia, desenvolvimentos e domínio dos servidores, facilitando no atendimento ao usuário e na elaboração de documentos oficiais.

• Participação no IX SITRAER – simpósio de transporte aéreo realizado em Manaus, nos dias 27 a 29 de outubro de 2010.

O simpósio foi realizado pela Sociedade Brasileira de Pesquisa em Transporte Aéreo e o seu maior objetivo foi ampliar a discussão sobre atividades e ações no setor de transportes aéreos que envolvam a participação conjunta de pesquisadores, acadêmicos, profissionais, gestores públicos e setor produtivo.

O Congresso teve como finalidade a troca de experiências entre pesquisadores de instituições de pesquisa dedicadas ao tema transportes Aéreos. Além disso, possibilitou a discussão de temas de grande interesse para os profissionais que atuam no setor de transporte aéreo, possibilitando que todas as esferas ligadas às atividades de transporte aéreo apresentassem problemas e soluções, discutindo-as e refletindo sobre possíveis linhas de ação num ambiente cooperativo e instrutivo.

Temas abordados: A visão de futuro do Transporte Aéreo no Brasil; Transporte Aéreo Regional; Infraestrutura, logística e o desempenho no Transporte Aéreo de cargas; Transporte Aéreo Doméstico; Planejamento da Infraestrutura Aeroportuária Brasileira e os grandes Eventos; Estrutura da Administração de Aeroportos Brasileiros; Gerenciamento de Tráfego e Geopolítica e Infraestrutura.

• Participação I Fórum das Américas de Ouvidorias, realizado em Salvador, nos dias 30 e 01 de dezembro de 2010.

O evento foi elaborado pela controladoria-Geral da União e o seu maior objetivo foi possibilitar a troca de experiências entre países das Américas e promover o fortalecimento dos espaços na administração pública para o exercício da cidadania.

O curso objetivou atualizar e acrescentar conteúdos e auxiliar na implementação das necessidades da autarquia, desenvolvimentos e domínio dos servidores, facilitando no atendimento ao usuário e na elaboração de documentos oficiais.

Temas abordados: Mídia, Educação e Cidadania; Instrumentos da cidadania para o fortalecimento da Democracia; A fragilidade das instituições na questão do assédio moral; Os espaços na Administração Pública para o exercício da cidadania; O papel da Ouvidoria na transformação da gestão pública e As Ouvidorias e o compromisso com a educação e cidadania.

• Participação em Congresso de pesquisa e ensino em Transporte, realizado em Salvador, nos dias 29 a 03 de dezembro de 2010.

O congresso foi elaborado pela Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transportes e o seu maior objetivo foi ampliar a discussão sobre atividades e ações no setor de transportes que envolvam a participação conjunta de pesquisadores, acadêmicos, profissionais, gestores públicos e setor produtivo.

O evento teve como finalidade a troca de experiências entre pesquisadores de instituições de pesquisa dedicadas ao tema transportes. O congresso possibilitou a discussão de temas de grande interesse para os profissionais que atuam no setor, possibilitando que todas as esferas ligadas às atividades de transportes apresentassem seus problemas e soluções, discutindo-as e refletindo sobre possíveis linhas de ação num ambiente cooperativo e instrutivo.

Temas abordados: Políticas de Transporte; Planejamento de Transporte; Análise de Sistema de Transporte; Transporte e Meio Ambiente; Economia dos Transportes; Gestão e Organização dos Transportes; Operação de Sistemas de Transportes; Engenharia e

Segurança de Tráfego; Infraestrutura de Transportes; Logística; Novas Tecnologias; Formação de Recursos Humanos em Transporte; Pesquisa e Parceria em Transporte.

• Participação no Seminário DCERTA, realizado em São Paulo, em 20 de agosto de 2010.

O seminário para apresentação do Sistema Decolagem Certa (DCERTA) foi promovido pela Gerência Geral de Análise e Pesquisa da Segurança Operacional da Agência Nacional de Aviação Civil – GGAP/ANAC, no dia 20 de agosto de 2010, no auditório da INFRAERO, no Aeroporto de Congonhas em São Paulo.

Participaram deste evento entes regulados pelo RBHA 91, RBHA 135 (operadores de táxi aéreo), RBHA 137 (aviação agrícola), RBHA 140 (aeroclubes), RBHA 141 (escolas de aviação civil), além de servidores e colaboradores da Agência.

Durante o evento, foram apresentados o Simulador do Sistema Decolagem Certa (disponível no site da ANAC) como forma de divulgar a nova ferramenta de vigilância, e os procedimentos para regularização do cadastro na ANAC.

O sistema Decolagem Certa – DCERTA – visa permitir uma fiscalização mais eficiente por parte da ANAC, coibindo a prática de voos irregulares. Com essa prática, pretende-se diminuir a taxa de acidentes aeronáuticos da aviação civil brasileira.

Temas abordados: O Sistema Decolagem Certa; Indicadores e metas de segurança operacional obtidos com o sistema DCERTA e Acompanhamento das divergências.

5 - INTERAÇÃO DOS USUÁRIOS/ CIDADÃOS COM A OUVIDORIA

5.1 – Quadro de elogios recepcionados

Tema	Conteúdo
Política de Inclusão Social	Elogia a iniciativa do programa de bolsas para jovens pilotos. Considera o programa fantástico, pois permite que apaixonados por avião, mas sem condições financeiras, possam realizar o sonho de pilotar essas máquinas.
Serviços da Central de Atendimento/Procedimentos adotados pela ANAC	Elogia a recepção e registro pela central de atendimento da ANAC e o pronto atendimento pela GTRU, seja: na recuperação de bagagem extraviada após registro de manifestação ou na qualidade e na eficiência do atendimento.
Serviços da Central de Atendimento	Elogia a atuação da ANAC e o atendimento da Central de Atendimento ao prestar-lhe informações úteis e instruir o usuário de forma correta no caso de queixas contra extravio de bagagem.
Atendimento de Agente da ANAC	Agradece a ANAC pelo envio de inspetores para participarem do treinamento prático do Curso de CMS da Escola Internacional de Aviação Civil. Relata que a participação ativa dos inspetores nas atividades do curso deixou nos alunos um sentimento de prestígio pela presença da ANAC em Belém.
Serviços da Central de Atendimento	O manifestante parabeniza a iniciativa da ANAC de dispor aos usuários a central “Fale com a ANAC”, pois dessa forma facilitou o acesso aos usuários por meio de atendimento gratuito funcionando 24h.
Atendimento de Agente da ANAC	Testemunha o profissionalismo e a competência com os quais têm contado ao encaminhar processos relacionados à empresa para a ANAC. Expressa elogios e agradecimentos aos servidores do setor de escolas de aviação civil.

Atendimento de Agente da ANAC	Elogia a intervenção de servidor do Posto de Serviço da ANAC no aeroporto de Vitória, para o correto cumprimento da legislação vigente.
Procedimentos adotados pela ANAC	Parabeniza, em particular a Presidente da ANAC pelos excelentes dados estatísticos que a ANAC tem disponibilizado.
Serviços da Central de Atendimento	O usuário faz um elogio ao serviço "FALE COM A ANAC", pois, comparando com o serviço telefônico oferecido pela Companhia Aérea, a central de atendimento da ANAC é melhor, pois aceita chamadas até mesmo de celular. Destaca que alguns usuários têm apenas essa opção para se comunicar tanto com os órgãos de fiscalização quanto com as empresas que prestam serviço aéreo.
Atendimento de Setor da ANAC	Elogia e agradece o atendimento do setor de protocolo do RAB, cujos funcionários são solícitos, educados e sempre procuram resolver as questões que lhe são passadas da melhor forma possível.
Serviços da Central de Atendimento	A usuária elogiou funcionária da Central de Atendimento Fale com a ANAC, pois considera uma excelente funcionária e a ajudou muito no caso citado na manifestação 39515-2010, na qual utilizou termos específicos para a reclamação registrada. Foi terceiro telefonema realizado pela usuária e somente então teve seu caso solucionado. Nos atendimentos anteriores não foi registrada nenhuma informação, pelas funcionárias senhora Márcia e a senhora Thayanara.
Serviços da Central de Atendimento	A usuária informa que a empresa aérea manteve contato no dia 31/08/2010 e lhe passou um parecer com relação ao ressarcimento das cobranças indevidas. Ressalta que está muito satisfeita com o atendimento prestado pela central de atendimento Fale com a ANAC. Ela afirma que devido ao atendimento prestado, seu problema foi solucionado. Acrescenta também que o atendimento foi de suma importância para que houvesse a resolução do fato.
Procedimentos adotados pela ANAC	Piloto que tem acompanhado as mudanças acontecidas no último ano, parabeniza a ANAC, pois percebe que tais mudanças têm agilizado o sistema. Considera que a aviação representa AGILIDADE, porém sempre observando a SEGURANÇA.

Procedimentos adotados pela ANAC	<p>Manifesta admiração ao trabalho da Agência. Afirma que por muitos anos os brasileiros foram tratados de qualquer modo por diversas instituições públicas, passando até a associar o ruim com o público. Contrariando isto, considera hoje a ANAC moderna, prestativa e que auxilia realmente o cidadão e contribuí para o crescimento do país. Parabeniza pelo profissionalismo, pela gerência das coisas públicas, pelo bem servir e principalmente pelo RESPEITO que é dedicado ao usuário de seus préstimos.</p> <p>Clama que a ANAC continue assim, pois é motivo de orgulho trabalhar em parceria com a Agência, que muito vem fazendo pela aviação brasileira.</p>
Atendimento de Agente da ANAC	<p>Formaliza agradecimento pelo exemplo de atendimento prestado por servidora da SSO na marcação de prova de PCH em Jacarepaguá-RJ. Elogia o profissionalismo, a paciência, a dedicação e o comprometimento dispensados ao grande número de usuários que aguardaram na fila de espera.</p>
Atendimento de Setor da ANAC	<p>Manifesta elogios aos profissionais da GPEL - Gerência de Licenças de Pessoal, em BRASÍLIA (DF), pelo excelente nível de conhecimento, assessoramento e orientação que estes sempre apresentam quando o usuário entra em contato.</p>
Atendimento de Agente da ANAC	<p>Agradece e elogia o atendimento exemplar recebido da GENG, na ANAC/RJ, de algumas servidoras, que esclareceram dúvidas para registro e renovação de aeródromos privados como muita paciência, simpatia e eficiência.</p>

5.2 – Quadro de sugestões recebidas

Quadro de sugestões e respectiva resposta das áreas técnicas da Agência	
Sugestão	Resposta da área técnica
Estabelecer vôos diretos entre os trechos Salvador e Goiânia.	Conforme o artigo 48, inciso 1º, da Lei de criação da ANAC (fica assegurada às empresas concessionárias de serviços aéreos domésticos a exploração de quaisquer linhas aéreas, mediante prévio registro na ANAC, observada exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviço adequadas expedidas pela ANAC), esta Agência não pode impor rotas às empresas aéreas. Este fato possibilita à empresa otimizar o uso de seus investimentos em rotas que lhes dêem o melhor retorno financeiro. Desta maneira, a ANAC não possui este poder de impor esta rota para as empresas.
Abrir postos de atendimento presencial em algumas localidades para reclamações imediatas.	De acordo com a Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários, a decisão de encerramento das atividades realizadas nos Postos de Atendimento visa padronizar os procedimentos de recepção e processamento de manifestações. A ANAC dispõe atualmente dos seguintes canais de comunicação e respectivos horários de funcionamento: <ul style="list-style-type: none"> - Internet: www.anac.gov.br/faleanac; - Central de atendimento: 0800 725 4445, atendimento 07 (sete) dias por semana em funcionamento de 24 horas; - Postos de atendimento presencial a passageiros nos aeroportos: Brasília/DF (atendimento de 08 às 20h) e Guarulhos - São Paulo/SP (atendimento de 06 às 22h).
Proibir a cobrança de tarifas quando o cliente desejar antecipar (trocar) seu vôo para o imediatamente anterior, caso haja disponibilidade de assento.	De acordo com a área técnica, vigora no Brasil o regime de liberdade tarifária, legalmente instituído pelo art. 49 da Lei nº 11.182/2005 - que criou a Agência Nacional de Aviação Civil. As cobranças de diferença tarifária pela antecipação do vôo estão regulamentadas pela Portaria nº 676/2000: "Art. 21. Quando o passageiro solicitar alteração no itinerário original da viagem, antes ou após o seu início, dentro do prazo de validade do bilhete de passagem, o transportador deverá substituir o bilhete, podendo realizar os ajustes de tarifas ou variações cambiais ocorridas no período de sua validade."

Solicita que a versão para impressão da página de consulta de licenças e habilitações de CCF também contenha a "Licença do CCF". Esta informação fica disponível apenas na página de visualização, porém ao apertar o botão "Versão para Impressão" não consta esta informação, constando apenas a classe e validade do CCF, mas não a licença.

A Gerência de Fatores Humanos na Aviação e Medicina de Aviação Civil - GFHM/SSO agradeceu a sugestão e informou que a regulamentação que trata do CCF está em vias de ser reformulada (novo RBAC-67). Antes de sua publicação, porém, o regulamento entrará em consulta pública, quando será possível incluir novas sugestões. A GFHM proporá que os novos certificados de saúde não sejam mais atrelados à licença e sim à classe.

Revisão de alguns pontos das Condições Gerais de Transporte ainda pendentes de regulamentação, por exemplo, em caso de compra de passagem pela internet de pessoas da mesma família e no mesmo voo, permitir a correção de nome digitado errado.

Segundo a área técnica, está sendo elaborada uma Consulta Pública, no âmbito desta Agência Nacional de Aviação Civil, com vistas à colher informações e sugestões, tanto dos usuários de aviação civil quanto do setor regulado, no que se refere à revisão de alguns pontos das Condições Gerais de Transporte ainda pendentes de regulamentação. Ressaltam que a sugestão será considerada no processo de Consulta Pública.

Sugere à ANAC que, em conjunto com as empresas, forneça folhetos aos passageiros com toda e qualquer informação importante ao embarque e desembarque de passageiros, inclusive a bagagem: o que pode ou não ser levado e em que condições os materiais devem ser transportados.

A Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários agradeceu a sugestão e informou que seus folhetos se encontram em processo de reformulação e atualização. Ressaltaram que a ANAC possui em sua página eletrônica um link para consulta dos usuários de transporte aéreo, o qual pode ser acessado pelo seguinte endereço: <http://www.anac.gov.br/dicasanac/>.

Outros sim, informaram que a Portaria nº 676/GC-5, de 13/11/2000, que também pode ser acessada no mesmo endereço eletrônico, trata do assunto suscitado pelo usuário.

Adequar o banheiro das aeronaves para passageiros portadores de necessidades especiais, por exemplo, o trocador de fraldas atual não suporta crianças maiores.

Segundo a área técnica, já se encontra em vigor Regulamentação para tratar do mencionado assunto: a Resolução nº 009 de 05/06/2007, a qual aprova a Norma Operacional de Aviação Civil (Noac) que dispõe sobre o acesso ao transporte aéreo de passageiros que necessitam de assistência especial.

Deficiente físico afirma que com Passe Livre do Governo Federal ele pode viajar para qualquer lugar do país apenas se identificando com a carteira nas viagens terrestres e nas aquáticas. Sugere a inclusão de viagens aéreas, uma vez que de aeronave o percurso é mais rápido e o PNE, não encontrará dificuldades, nem cansaço em uma linha de longa distância.

Cabe informar que a ANAC tem o papel de regular e fiscalizar as atividades de Aviação Civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária, nos termos do art. 2º da Lei 11.182, de 27 de setembro de 2005 (Lei de criação da ANAC).

A Lei 8.899, de 29 de junho de 1994 assegura a gratuidade no transporte para as pessoas portadoras de deficiência e que sejam comprovadamente carentes, no sistema de transporte coletivo interestadual.

Complementando, o art. 32 do Decreto Nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004 que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências, garante àqueles que são portadores de deficiência e comprovadamente carentes a isenção do pagamento da tarifa de passagem nos modais rodoviário, ferroviário e aquaviário.

Ainda de acordo com o Decreto Nº 5296 de 2004, nos cabe informar que as determinações manifestadas pelo Decreto como, atendimento prioritário, uso de assentos preferenciais em aeronaves, mobiliário adaptado a recepção entre outras adaptações pertinentes ao tema acessibilidade já foram devidamente normatizadas pela ANAC, por meio da Resolução nº 09, de 05 de junho de 2007.

Diante disso, informamos ao usuário que no âmbito da aviação civil não existe Lei que assegure ao portador de necessidade especial, ou às pessoas com doenças crônicas, ainda que carentes, o direito ao transporte gratuito no sistema de aviação civil.

Não menos importante nos cabe esclarecer que, a Lei 11.182, de 2005 (Lei de criação da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil) consolidou o regime de liberdade tarifária que já havia sido implantado pela Portaria do Ministério da Fazenda nº 248, de 10 de agosto de 2001, tal Portaria implantou o regime de liberdade tarifária para toda a rede doméstica, abaixo transcorremos o art. 49 da Lei 11.182.

§ 1º No regime de liberdade tarifária, as concessionárias ou permissionárias poderão determinar suas próprias tarifas, devendo comunicá-las à ANAC, em prazo por esta definido.”

No mesmo sentido informamos que, a liberdade tarifária para vôos com destino à América do Sul foi regulamentada pela Resolução nº 16, de 27 de fevereiro de 2008.

A resolução nº 83, de 22 de abril de 2009, regulamentou a liberdade tarifária para vôos internacionais para os demais continentes.

Dessa forma, esclarecemos que o usuário tem a possibilidade de comprar passagens com descontos partindo de qualquer lugar do território nacional, permitindo ao usuário, quando adquire seu bilhete com antecedência, encontrar descontos superiores à 50% (cinquenta por cento).

Usuário com o limite da idade para utilizar a bolsa da ANAC do processo seletivo para piloto sugere que seja ampliada a idade de piloto privado e comercial, tendo em vista que não poderá usufruir dos 75% correspondente à bolsa de estudo.

"O Edital do Processo Seletivo para Concessão de Bolsas para Formação de Jovens Pilotos para a Aviação Civil, em seu item 4, prevê que o candidato deveria possuir entre 18 e 31 anos de idade na data de sua publicação, o que ocorreu em 04/01/2010 na mais recente edição do programa."

Tal previsão se deve ao atendimento do objetivo estipulado pela Agência no tocante a este projeto: fomentar a formação de jovens pilotos para atuar no mercado de aviação civil, objetivo este que tem sido atingido com sucesso.

Usuário solicita que a ANAC crie uma legislação específica para passe livre ou descontos maiores para incentivo às pessoas da melhor idade, pois o transporte aéreo é o único que não tem esse incentivo, sendo que seria interessante até para fins de turismo no país e no exterior.

A área técnica informa que não há previsão legal para a concessão do benefício da gratuidade ao idoso para o transporte aéreo, visto que o art. 1º do Decreto nº 5.934, de 18 de outubro de 2006, que estabelece mecanismos e critérios a serem adotados na aplicação do disposto no art. 40 da Lei no 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), não define que a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC tem poder de editar normas complementares para a execução do que está posto no Decreto.

Assim, a ANAC não possui competência para determinar que as empresas de transporte aéreo ofereçam assentos gratuitos aos idosos que se enquadrem nos requisitos do art. 40 do Estatuto do Idoso.

Sugere novos critérios de avaliação e a extinção da obrigatoriedade da revalidação semestral de CCF de 1º classe para aeronautas acima de 40 anos.

De acordo com a área técnica, a sugestão de extinção da obrigatoriedade da revalidação semestral de CCF de 1º classe para aeronautas acima de 40 anos vem sendo estudada atualmente pela equipe que está elaborando o novo regulamento de saúde da aviação civil, o Regulamento Brasileiro de Aviação Civil nº67 (RBAC-67).

Recomendaram o acompanhamento, no sítio da ANAC na internet, para participação efetiva com sugestões/contribuições para o RBAC-67 assim que este estiver disponível para consulta pública.

Incluir no site da ANAC campo para consultar autos de infração expedidos, semelhante ao que existe para consultar multas.

De acordo com a Superintendência de Segurança Operacional – SSO, a sugestão foi de suma relevância e será considerada pelo setor, que trabalhará para viabilizar esse processo.

Sugestões à Agência: 1- Documentar em áudio e/ou vídeo palestras, apresentações, cursos, etc, que tenham caráter informativo para toda a comunidade aeronáutica e disponibilizá-los ao público para acesso/visualização no portal da ANAC. Por exemplo, a palestra sobre "Decolagem Certa". O usuário considera que esta iniciativa traria mais visibilidade ao trabalho feito pela Agência. 2- Reformular cursos oferecidos pela Agência para evitar deslocamento dos alunos até as Unidades Regionais. Por exemplo, oferecer parte do curso, palestra ou evento a distância curso.

O manifestante solicita que o atendente da Central de Atendimento informe o número do protocolo de atendimento telefônico assim que a ligação é iniciada para que o atendimento possa ser prosseguido por outro atendente caso ocorra algum problema e a ligação telefônica seja interrompida.

Sugere que a ANAC elabore uma norma padrão para o transporte de animais vivos, já que não existe legislação específica para tal fato e nem uma orientação de tamanho padrão para as caixas nas quais os animais devem ser transportados.

Sugere disponibilizar por meio da Central de Atendimento da ANAC e no sítio informações relacionadas à qualidade do atendimento ao usuário por parte das empresas, ranking das empresas quanto a atrasos de voo, a qualidade do serviço das empresas.

Sugere a ANAC que seja construído um Aeroporto Internacional na cidade do Rio de Janeiro na aérea da Reta de Sampaio Correio Saquarema para melhor atendê-los.

As sugestões foram direcionadas à Gerência-Geral de Análise e Pesquisa da Segurança Operacional (GGAP) responsável pela elaboração das palestras e metodologia de ensino. Estas serão avaliadas e, se aprovadas, serão aproveitadas nas futuras atividades educativas.

A Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários agradeceu a sugestão e informou que a colaboração de usuários da aviação civil é muito importante para o aprimoramento das atividades da ANAC.

A área técnica informou que está em curso nesta Agência Nacional de Aviação Civil um cronograma de revisão normativo que busca analisar e adequar a legislação de aviação civil às práticas de mercado e ao direito do consumidor.

A GTRU informou que o usuário pode avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas empresas aéreas nacionais e estrangeiras, além de visualizar o ranking por empresa e/ou por quesito através do link <http://www.anac.gov.br/passageiro/>. Agradeceu a sugestão no que se refere a disponibilizar as informações inseridas no "Espaço do Passageiro" pela central de atendimento da ANAC e informou que a colaboração de usuários da aviação civil é muito importante para o aprimoramento das atividades desta Agência.

A ANAC não decide sobre a escolha de novo sítio aeroportuário ou sobre investimentos em aeroportos novos ou existentes. No caso de aeroportos, o enfoque desta Agência é quanto à segurança das operações aeroportuárias.

Revisão das Condições Gerais de Transporte, especialmente, regulamentação sobre o transporte aéreo de bagagem para evitar extravio de bagagens dos passageiros e das companhias aéreas.

A empresa aérea é responsável pelo transporte da bagagem, nos termos dos artigos 222 e 234 §1º do Código Brasileiro de Aeronáutica – CBA. Assim, não cabe à ANAC fazer a conferência das notas de bagagem. Agência Nacional de Aviação Civil está preparando uma consulta pública com o intuito de colher subsídios acerca de pontos pendentes de revisão nas Condições Gerais de Transporte, e que a regulamentação sobre o transporte aéreo de bagagem será alvo abordado.

Sugere que a ANAC regule o atendimento telefônico das empresas e faça como os bancos e exija um tempo mínimo de espera.

No que se refere ao tempo mínimo de espera no atendimento telefônico das empresas aéreas, a área técnica informa que o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 e a Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, do Ministério da Justiça fixam normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor por telefone. Entretanto, está em estudo, no âmbito desta Agência, proposta de regulamentação do serviço de atendimento ao passageiro pelas empresas de transporte aéreo regular, objetivando a uniformidade de critérios e procedimentos no universo das empresas que atuam no setor, abordando, inclusive, especificidades relacionadas ao atendimento telefônico. A Audiência Pública nº 25/2010, que trata de proposta sobre o assunto pode ser acessada até o dia 18/12/2010, pelos usuários, por meio do link: <http://www.anac.gov.br/transparencia/audienciasPublicasEmAndamento.asp>.

Revisão da regulamentação específica para o atendimento ao usuário com deficiência e seus acompanhantes. Por exemplo, emitir documentação via fax ou um balcão presencial que garanta a entrega da documentação, pois hoje as companhias aéreas dificultam exercer os direitos garantidos por lei, ao exigirem a emissão desses documentos por e-mail e escaneados.

A área técnica responsável agradeceu a colaboração e informou que a Resolução da ANAC Nº. 09/2007, que prevê a acessibilidade ao transporte aéreo, encontra-se em revisão e que a solicitação será avaliada para o novo texto.

Sugere que o número da central de atendimento da Agência seja mais divulgado. Por exemplo: no bilhete de passagem aérea.

A Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários, responsável pela Central de Atendimento da ANAC, agradeceu a sugestão e informou que a colaboração de usuários da aviação civil é muito importante para o aprimoramento das atividades da ANAC.

Sugere à ANAC, assim como quando uma pessoa necessita comprar uma passagem de ônibus ela pode se dirigir à qualquer rodoviária e comprar o bilhete até mesmo na hora do embarque e pagar o mesmo preço que uma pessoa que compra bilhete com muita antecedência, que o mesmo seja possível na aviação comercial.

De acordo com a área técnica, as tarifas aéreas domésticas para todo o território nacional encontram-se, desde agosto de 2001, sob o regime de liberdade tarifária (Portaria nº 248, de 10 de agosto de 2001- Ministério da Fazenda), o qual foi ratificado pelo art. 49 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, que criou a ANAC. As atribuições da Agência no que diz respeito aos valores cobrados pelas tarifas aéreas domésticas, em todo o Brasil, se restringem ao registro das mesmas, na forma determinada pela Resolução nº 140, de 9 de março de 2010. No caso de indícios de tarifas abusivas ou práticas anti-competitivas, cabe ao interessado recorrer aos órgãos do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência (SBDC) para que a prática seja julgada pelo órgão competente.

O usuário deseja informações sobre busca de linhas aéreas entre trechos nacionais e internacionais, sugere que ANAC inclua informação na sua base de conhecimento e tome as providências cabíveis.

As informações sobre busca de linhas aéreas entre trechos nacionais e internacionais já são disponibilizadas na internet, no endereço: <http://www.anac.gov.br/hotran>. Clicar na opção 1.5 -Vôos autorizados vigentes (HOTRAN), onde é possível buscar informações sobre trechos e horários de vôos regulares nacionais e internacionais.

Reformulação do sítio eletrônico da ANAC e atualização dos dados disponíveis.

Segundo a Gerência Técnica de Web e Comunicação Interna, o Portal da ANAC encontra-se em processo de reformulação. Agradeceram a iniciativa de contribuir para o aprimoramento do sistema interativo entre a Agência e seus usuários.

Sugere que a Anac crie formas de obrigar que vôos tenham uma percentagem mínima de assentos preenchidos. Considera que desta forma as companhias aéreas criariam promoções para preenchê-los, dando oportunidades de descontos aos usuários.

A ANAC não estabelece regras que tratam do quantitativo mínimo de passageiros a serem transportados por uma aeronave em determinado vôo, não tendo competência legal para interferir nessa questão. Esta Agência vem trabalhando no sentido de ampliar a competitividade entre as empresas do setor aéreo com vistas a torná-lo mais eficiente. Cabe à companhia aérea, por meio de estratégias comercial e operacional próprias, decidir pela viabilidade ou não de redução de tarifas visando a uma maior ocupação dos assentos de suas aeronaves, ficando a cargo da ANAC apenas a regulação referente à prestação adequada dos serviços aéreos.

Ressalta-se ainda que as tarifas aéreas domésticas para todo o território nacional encontram-se, desde agosto de 2001, sob o regime de liberdade tarifária (Portaria nº 248, de 10 de agosto de 2001- Ministério da Fazenda), o qual foi ratificado pela Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, que criou a Agência Nacional de Aviação Civil (art. 49). Nesse regime, cujas regras de funcionamento estão estabelecidas na Resolução Nº 140, de 9 de março de 2010 (disponível no portal da ANAC www.anac.gov.br), as empresas aéreas podem estabelecer livremente as tarifas a serem oferecidas ao público usuário na prestação de seus serviços, devendo, como regra geral, registrá-las na ANAC até o último dia útil do mês subsequente. Assim, desde agosto de 2001 as tarifas aéreas a serem aplicadas aos serviços aéreos regulares domésticos não são estabelecidas pela ANAC.

Por fim, informamos que todas as regulamentações desta Agência podem ser encontradas no portal da ANAC, na seção Biblioteca Digital (<http://www.anac.gov.br/biblioteca/biblioteca2.asp>), inclusive a Portaria No 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000, que regulamenta as Condições Gerais de Transporte (www.anac.gov.br/biblioteca/portarias.asp).

Revisão das Condições Gerais de Transporte, especialmente, com regulamentação de prazo para as empresas localizarem bagagem, em casos de extravio. O usuário considera o prazo muito extenso, fato que pode gerar transtornos aos passageiros que ficam sem seus pertences em local distinto ao de sua residência.

Informamos que está em curso na Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado um cronograma de revisão normativo com o objetivo de atualizar a legislação de aviação civil em vigor no Brasil.

Assim, a Agência Nacional de Aviação Civil está revendo a legislação que trata das Condições Gerais de Transportes aplicáveis ao transporte de bagagens e planeja colocar em processo de Consulta e Audiência Pública uma nova proposta de Resolução, ainda sem data definida.

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da ANAC conseguiu, nesses quatro anos, consolidar seu papel dentro da Agência e despertar a consciência dos gestores, na priorização das demandas dos usuários e cidadãos. Além disso, tem feito alianças positivas no sentido de sinalizar os problemas de gestão às áreas técnicas e ter a compreensão necessária para o acompanhamento dos processos já construídos. Um outro objetivo é fazer com que os gestores e servidores entendam que a Ouvidoria deve estar presente, desde o projeto de planejamento e de construção dos processos em que haja interesses individuais e coletivos de usuários/cidadãos, uma vez que a atividade de Ouvidoria não se resume ao previsto nas normativas das Agências Reguladoras ou de outros entes estatais, mas pelo contrário, por ser uma atividade dinâmica, cada Ouvidoria deve tentar contribuir e participar de tudo em que ela possa transmitir a voz de seus representados.

Um dos destaques de conquista da ANAC foi, no decorrer dos quatro anos de criação da Agência, a extinção de múltiplos canais de atendimento diretos com as áreas. Essa diversidade de contatos desfavorecia alguns em detrimento de outros e a Ouvidoria, responsável por zelar e assegurar a resposta aos usuários dos serviços prestados pela ANAC, não conseguia gerenciar e dimensionar os reais problemas enfrentados pelos usuários e pelas áreas técnicas. Hoje, está cada vez se tornando mais claro que os usuários têm o “Fale com a ANAC” para registros contra os entes regulados e fiscalizados pela Agência e a Ouvidoria para receber e tratar os manifestos contra a atuação do ente e de seus servidores.

Quanto às manifestações recebidas, no 2º semestre de 2010, destacam-se as reclamações com quase 80% do total de registros e as críticas com aproximadamente 12%, todas com mais de 90% de conclusão. Nota-se o esforço elevado das áreas técnicas da Agência em responderem aos usuários, mesmo esses trabalhando com áreas finalísticas que demandam muito trabalho e as manifestações sendo pontuais, nesses dois tipos de atendimento, e merecendo respostas específicas, em quase todos os casos, para cada usuário. É importante enfatizar que mesmo as críticas sendo em maior parte desabafos dos usuários, a Ouvidoria em conjunto com os consultores das áreas têm tentado responder aos pleitos que recebe de forma pedagógica e explanativa quanto às ações que a ANAC vem realizando.

Outro tipo de atendimento que se destaca são as sugestões, que traduzem a colaboração dos usuários leigos e de entendedores da aviação que visam contribuir para o avanço da aviação civil ou que tentam gerar mudanças em normativas que os favoreçam. A Ouvidoria tem colocado, nos relatórios semestrais, as sugestões mais significativas para incentivar mais usuários no envio desses tipos de registros e de cientificar, por meio desse documento, as manifestações que podem ou não ser validadas pela ANAC.

Por fim, destacamos todo o esforço da Ouvidoria, e de sua equipe para alcançar o formato e maturidade de competências de Ouvidoria que foram sendo construídas e delineadas com outras equipes em cursos, simpósios, workshops e discussões com outras unidades da ANAC.



Ouvidoria
ANAC



Ouvidoria

Setor Comercial Sul • Quadra 09 • Lote C • Ed. Parque da Cidade Corporate - Torre A • 6º Andar
CEP 70308-200 • Brasília/DF - Brasil
Tel.: (61) 3314-4154 / (61) 3314-4155

