



Ouvidoria



ANAC

**II Relatório
Semestral / 2009**



Ouvidoria

II RELATÓRIO SEMESTRAL 2009



ANAC

Agência Nacional de Aviação Civil



DIRETORA-PRESIDENTE

Solange Paiva Vieira

DIRETORES

Alexandre Gomes de Barros

Claudio Passos Simão

Marcelo Pacheco dos Guarany

SUPERINTENDENTES

Bruno Silva Dalcolmo

Carlos Eduardo Magalhães da Silveira Pellegrino

Dino Ishikura

Edison Bernardes dos Santos

Gildenora Batista Dantas Milhomem

Juliano Alcântara Noman

Rodrigo Ferreira de Oliveira

Sidney Lage Nogueira

II Relatório Semestral da Ouvidoria 2009

OUVIDORA

Alayde Avelar Freire Sant'Anna

EQUIPE TÉCNICA

Clenilson Pereira Costa

Elenjuce Ferreira Dias Valentin

Érica Cristina Faria

Eurasia Wilson Faria

Igor Nascimento Oliveira

Tatiana Ana Feitoza

Walquíria Silva Maranhão Almeida

APOIO TÉCNICO

Assessoria de Comunicação Social



Ouvidoria

II RELATÓRIO SEMESTRAL 2009



ANAC

Agência Nacional de Aviação Civil

MENSAGEM

“Quando um órgão do poder público mantém uma Ouvidoria em sua estrutura, ele estreita a relação com o cidadão e permite a participação e o controle da qualidade dos serviços que são oferecidos pelo Estado”

Luiz Inácio Lula da Silva

GLOSSÁRIO

ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil	OACI	Organização da Aviação Civil Internacional
ANOP	Associação de Ouvidorias Públicas	OUV	Ouvidoria
AVSEC	Agente de Proteção da Aviação Civil	PC	Piloto Comercial
CCF	Certificado de Capacidade Física	PLA	Piloto de Linha Aérea – Avião
CHT	Certificado de Habilitação Técnica	PP	Piloto Privado de Avião
CMS	Comissário de Vôo	PSAC	Posto de Serviço de Aviação Civil
DOV	Despachante Operacional de Vôo	RBHA	Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica
ESATA	Empresas de Serviços Auxiliares de Transportes Aéreos	RPQS	Responsável pela Qualidade dos Serviços
GAGE	Grupo de Apoio à Gestão Estratégica	SAF	Superintendência de Administração e Finanças
GFHM	Gerência de Fatores Humanos na Aviação e Medicina de Aviação	SAR	Superintendência de Aeronavegabilidade
GFST	Gerência de Facilitação do Transporte Aéreo, Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita e Tarifas Aeroportuárias	SIA	Superintendência Infraestrutura Aeroportuária
GGAC	Gerência-Geral de Aeronavegabilidade Continuada	SCD	Superintendência de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas
GGCP	Gerência-Geral de Certificação de Produto Aeronáutico	SPI	Superintendência de Planejamento Institucional
GGEP	Gerência de Gestão de Pessoas	SRE	Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado
GPEL	Gerência de Licenças de Pessoal	SSO	Superintendência de Segurança Operacional
GTRU	Gerência Técnica de Relacionamento com Usuário	STI	Superintendência de Tecnologia da Informação
IFR	Certificado de Vôo por Instrumentos	TCU	Tribunal de Contas da União
INSPAC	Inspetor de Aviação Civil		



Ouvidoria

II RELATÓRIO SEMESTRAL 2009

Sumário

13	1. Apresentação
15	2. Processo de Trabalho da Ouvidoria da ANAC
15	2.1 Atendimento pela Ouvidoria da ANAC
15	2.2 Composição e funções da equipe da Ouvidoria
16	2.3 Fluxograma do Processo de Trabalho da Ouvidoria da ANAC
19	3. Análise das Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria via Sistema Informatizado
29	4. Outras Considerações
29	4.1 Workshop sobre o Papel das Ouvidorias nas Agências Reguladoras
31	4.2 Recomendações de Políticas Públicas
37	5. Ações da Ouvidoria
37	5.1 Colaboração com a Auditoria Interna
37	5.2 Participação no GAGE
37	5.3 Visitas aos Setores da ANAC
37	5.4 Participação em Eventos e Cursos
41	6. Considerações Finais



1. APRESENTAÇÃO

O Segundo Relatório Semestral da Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil/ANAC/2009 tem como objetivo primordial apresentar as principais ações realizadas pela Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, assim como as estatísticas das demandas recepcionadas no período. Adicionalmente, enfatizar o quadro de recomendações de políticas públicas sugeridas à Diretoria da Agência no intuito de corrigir disfunções detectadas ou de aperfeiçoar os serviços prestados pela ANAC à comunidade da aviação civil brasileira.

Em relação às ações da Ouvidoria no segundo semestre de 2009, merece destaque a realização do evento intitulado “Workshop sobre o papel das Ouvidorias nas Agências Reguladoras”. Este Workshop foi realizado em Brasília no dia 24 de setembro e teve como objetivo colaborar com a elaboração de um formato de Ouvidoria Pública que estimule o processo de melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, além de auxiliar na formulação de estratégias para sua eficaz realização.

Nesses seis meses, 1.320 manifestações foram recebidas. Comparando com o 1º semestre de 2009, houve uma redução de cerca de 44% de registros. Esse fato pode ser atribuído, em especial, ao início da atuação da Central de Atendimento da ANAC, a qual é responsável não só pelas demandas sobre entes regulados pela Agência (por exemplo, reclamações sobre companhias aéreas), mas também por pedidos de informação. Do total de manifestos recepcionados, 91,52% já foram respondidos aos demandantes.

No que concerne às recomendações de políticas públicas, é importante destacar a sugestão de regulamentação de prazos de atendimento a serem cumpridos pelas áreas técnicas da Agência, quando as demandas recebidas pela Ouvidoria necessitarem de parecer técnico do setor competente. Cabe ressaltar que esta proposta tem a finalidade de elevar o número de manifestações respondidas pela Ouvidoria, dentro de prazos razoáveis para cada tipo de solicitação recepcionada. A partir da regulamentação dos referidos prazos, a Ouvidoria, juntamente com as áreas técnicas da Agência, proporcionarão maior dinâmica em seus processos e ao mesmo tempo, publicidade dos seus atos.

Por fim, deve-se registrar que continuamos aperfeiçoando tanto o sistema eletrônico “Ecoar”, quanto o trabalho desempenhado pela equipe da Ouvidoria e que os resultados deste esforço conjunto, de alguma forma, contribuem para uma análise qualitativa e quantitativa dos serviços prestados pela Agência. Dessa forma, a Ouvidoria continua com o seu compromisso de tentar subsidiar o aprimoramento das ações por parte dos gestores da Agência, na busca de melhorias efetivas nos serviços prestados pela ANAC.

Alayde Avelar Freire Sant’Anna
Ouvidora/ANAC



2 - PROCESSO DE TRABALHO DA OUIDORIA DA ANAC

2.1 Atendimento pela Ouvidoria da ANAC

A Ouvidoria dispõe de diversas formas de comunicação entre a Agência e a comunidade da aviação civil brasileira para receber denúncias, reclamações, pedidos de informações, elogios, críticas e sugestões sobre a atuação da ANAC e de seus agentes. Estes meios de contato são listados a seguir:

- a) **Pessoal:** mediante contato direto com os técnicos da Ouvidoria. Nesse caso, o manifestante é instruído a cadastrar sua manifestação via sistema informatizado da Ouvidoria ou por carta;
- b) **Sistema informatizado Ecoar:** cadastramento da manifestação pelo portal www.anac.gov.br, link “Fale com a Ouvidoria”. Nesse caso, é facultado ao usuário cadastrar a manifestação com caráter sigiloso;
- c) **Via Postal:** a ser encaminhada para o endereço: EQSW 304/504, Lote 2, Edifício Atrium Sudoeste. CEP: 70673-450. Nesse caso, é facultado ao usuário solicitar sigilo, caso se trate de denúncia.
- d) **Telefone:** para qualquer esclarecimento. Nesse caso, o usuário será instruído a formalizar sua manifestação por meio de carta ou pelo sistema informatizado. Os números para contato são: (61) 3441-8354 / 8355 / 8356 / 8357 / 8358.

2.2 Composição e funções da equipe da Ouvidoria

A equipe da Ouvidoria conta com oito pessoas responsáveis pelas seguintes funções:

a) Ouvidora:

- Representar externamente a Ouvidoria;
- Realizar contatos com chefias superiores;
- Ouvir e receber denúncias contra a atuação institucional da ANAC e dos seus agentes na prestação de serviços à comunidade da aviação civil; e
- Elaborar e revisar documentos oficiais da Ouvidoria.

b) Ouvidora-Adjunta:

- Exercer a função de Ouvidora na ausência ou no impedimento da titular;
- Backoffice das manifestações cadastradas via sistema informatizado de recepção de demandas denominado Focus;
- Supervisionar o sistema informatizado de tratamento de demandas denominado Ecoar;
- Treinar consultores técnicos da Ouvidoria;
- Cuidar dos despachos da Ouvidoria; e

- Elaborar e revisar documentos oficiais da Ouvidoria.

c) Equipe técnica:

- Recepcionar, analisar e responder as manifestações da comunidade da aviação civil via sistema Ecoar, encaminhando-as, quando necessário, para consultoria e parecer dos setores técnicos competentes da ANAC. Cada técnico é responsável por um número determinado de temas dentro do escopo geral de assuntos relacionados à atuação da Agência;
- Efetuar tanto sua reserva de passagens, nos casos de viagens realizadas a trabalho ou de cursos e de palestras na área da aviação civil, quanto apresentar relatórios sobre as respectivas viagens realizadas;
- Elaborar mensal e trimestralmente a planilha de estatística do sistema Ecoar para encaminhamento à Presidência da ANAC (total de manifestações recebidas e montante de manifestações aguardando resposta do setor técnico competente);
- Atender manifestações dos usuários via telefone, quando houver necessidade; e
- Sugerir ao Ouvidor medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria.

d) Secretária:

- Atender aos assuntos burocráticos tanto de documentação, quanto administrativos da Ouvidoria;
- Recepcionar as correspondências impressas internas e externas e registrá-las em planilha de controle;

- Secretariar as reuniões semanais e elaborar as atas e as pautas para as próximas reuniões;
- Elaborar e arquivar as atas das reuniões;
- Produzir memorandos referentes à solicitação de material e funcionamento de equipamentos da Ouvidoria;
- Lembrar os servidores do cumprimento das determinações emanadas das reuniões;
- Controlar o prazo de resposta dos memorandos sobre denúncias enviadas aos setores da ANAC; e
- Avisar ao técnico responsável para que ele cobre por telefone o respectivo setor competente da ANAC, não somente nos casos de memorandos com 20 dias corridos sem resposta, mas também atualizar a respectiva planilha de controle ao receber respostas aos memorandos.

2.3 - Fluxograma do Processo de Trabalho da Ouvidoria da ANAC

De forma sucinta, o fluxograma, visualizado na “Figura 1”, apresenta o processo de trabalho desempenhado pela equipe da Ouvidoria da ANAC. Este fluxograma é descrito a seguir:

1. As solicitações são cadastradas, via sistema eletrônico Focus, por meio do sítio da ANAC ou pelos atendentes da Central de Atendimento.
2. O Backoffice verifica o aviso de cadastro das manifestações pelo Focus. Na sequência, caso estas solicitações sejam pertinentes às ações da Ouvidoria, o Backoffice recepciona, analisa e classifica as demandas migrando-as para o sistema eletrônico Ecoar.

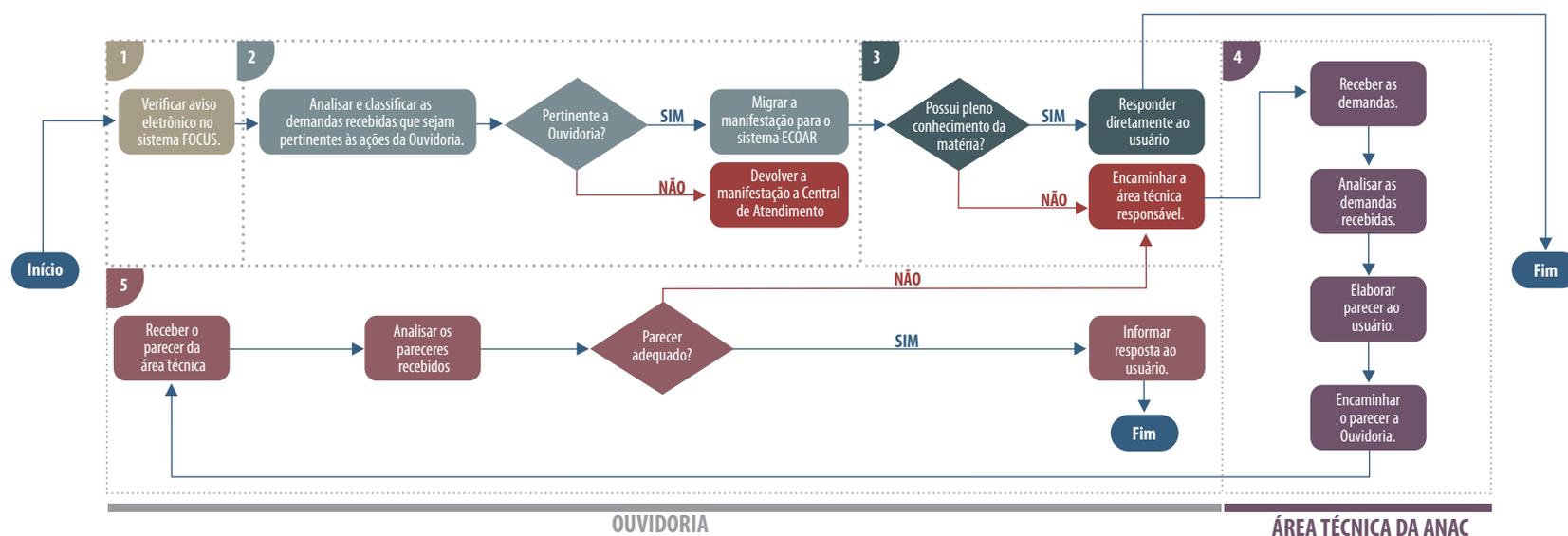
Cabe ressaltar que as demandas não pertinentes às ações da Ouvidoria são devolvidas à Central de Atendimento da ANAC para tratamento adequado.

3. Dentro do Ecoar, as demandas são recepcionadas e analisadas pela equipe técnica da Ouvidoria. Deve-se registrar que cada técnico é responsável por um número determinado de temas dentro do escopo geral de assuntos relacionados à atuação da ANAC. Esta divisão teve por objetivo especializar os técnicos em alguns dos assuntos e assim possibilitar tanto o envio de respostas qualitativas, quanto em menor tempo hábil. Anote-se, porém, que caso o técnico responsável não possua plenos conhecimentos sobre a matéria para responder diretamente ao usuário, este criará uma atividade dentro do sistema Ecoar,

solicitando consultoria por parte do respectivo setor técnico responsável pelo assunto em questão.

4. Os consultores técnicos cadastrados pela Ouvidoria nos diversos setores da ANAC recebem por e-mail aviso de criação de atividade sob sua responsabilidade. Neste momento, o consultor recebe e analisa a demanda. Se a matéria da manifestação for pertinente à atuação do seu setor, o consultor elabora e envia seu parecer ao técnico do Ecoar concluindo a atividade.
5. O técnico responsável pela atividade avalia o parecer do setor técnico e, considerando-o adequado, encaminha resposta ao usuário finalizando a manifestação.

Figura 1 - Processo de trabalho realizado pela Ouvidoria da ANAC.





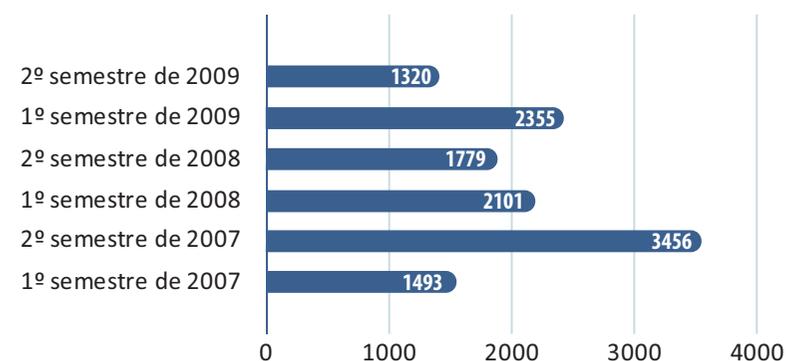
3 - ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA VIA SISTEMA INFORMATIZADO

O sistema eletrônico utilizado por esta Ouvidoria, sistema Ecoar, possibilita a recepção, a classificação, o tratamento e o acompanhamento das solicitações desde a sua entrada até a resposta final ao manifestante. Apresentaremos a seguir uma análise quantitativa e qualitativa das demandas recepcionadas, via Ecoar, referentes ao 2º semestre de 2009. Além disso, considerações acerca dos fatores que influenciaram no acréscimo ou no decréscimo do número de manifestações atendidas pela Ouvidoria desde sua implantação no 1º semestre de 2007.

O “Gráfico 1” apresenta o **quantitativo de demandas** recebidas pela Ouvidoria da ANAC, desde sua criação, em janeiro de 2007. Como se pode observar, o número de demandas recebidas pela Ouvidoria, nesse triênio, sofreu oscilações bem significativas. Entre os fatores que refletiram na variação quantitativa de solicitações, destacam-se: a definição adequada do campo de atuação da Ouvidoria e da Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários – GTRU; a adoção de um sistema informatizado de atendimento (Ecoar); e às crises no sistema aéreo ou aos acidentes aéreos ocorridos (como constatado no Gráfico 1 para o 2º semestre de 2007).

No que se refere ao 2º semestre de 2009, foram recebidas 1.320 solicitações, representando uma redução de aproximadamente 44% em

Gráfico 1 – Comparativo de manifestações recebidas, semestralmente, desde a implantação da Ouvidoria:



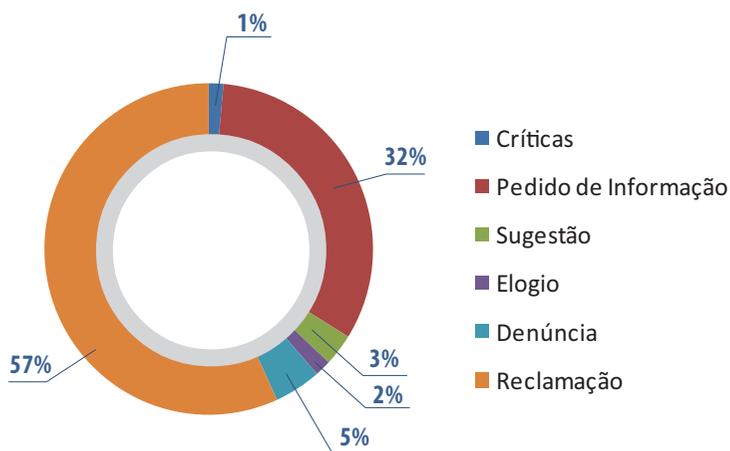
relação ao 1º semestre de 2009 e de 26% em relação ao mesmo período de 2008.

O ponto que mais chama a atenção no “Gráfico 1” é a redução de cerca de 44% das demandas em comparação ao semestre anterior. Esse fato pode ser atribuído, em especial, à atuação da Central de Atendimento da ANAC, que iniciou suas atividades em 17 de agosto de 2009. Este setor ficou responsável por atuar frente às manifestações relativas aos entes

regulados pela Agência (em sua maioria, reclamações contra empresas aéreas) e nos casos de pedidos de informação. Cabe ressaltar, que a Ouvidoria, por força regimental, atua apenas nas demandas associadas às ações desempenhadas diretamente pela ANAC e nos manifestos contra seus servidores.

Ainda em relação ao 2º semestre de 2009, o quantitativo de manifestações apresentado refere-se às solicitações analisadas pelo corpo técnico da Ouvidoria e classificadas como pertinentes à atuação desse setor. Convém destacar que o número real de acessos ao canal “Fale com a Ouvidoria” foi superior ao apresentado no “Gráfico 1”, uma vez que a entrada de demandas não conexas, via sistema Focus, foram encaminhadas à Central de Atendimento para que seu atendimento *Backoffice* provesse o tratamento adequado.

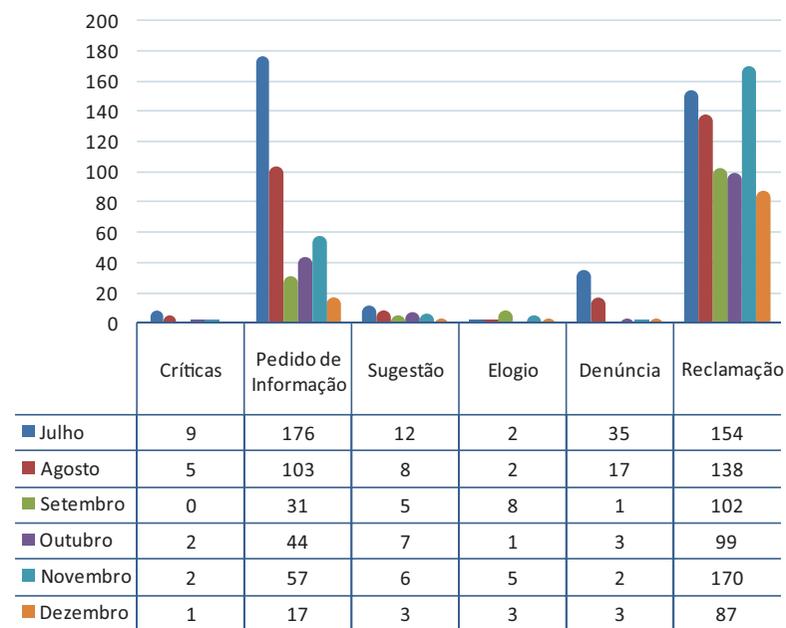
Gráfico 2 – Percentual de recepção de demandas, do 2º semestre de 2009, por tipo de atendimento:



O “Gráfico 2” evidencia o percentual de demandas recepcionadas pela Ouvidoria, no 2º semestre de 2009, por **tipo de atendimento**. Assim

como no semestre anterior, destacaram-se os pedidos de informação (32%) e as reclamações (57%). Deve-se registrar, contudo, que diferente do 1º semestre, neste período o percentual de reclamações registradas superou o de pedidos de informação. Esse fato deve-se à atuação da Central de Atendimento em responder aos usuários acerca de pedidos de informação, reduzindo quase em 20% o número de cadastros deste tipo no sistema Ecoar em relação ao 1º semestre de 2009.

Gráfico 3 – Quantidade de demandas por tipo de atendimento versus mês.



O “Gráfico 3” permite não somente uma análise mais detalhada das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria **por tipo de atendimento, mês a mês, como também a visualização das alterações quantitativas comentadas no parágrafo anterior**. No

que concerne aos tipos de atendimento, os mais incidentes foram os pedidos de informação (428 manifestos) e as reclamações (750 manifestos).

A tabela acima demonstra que houve uma redução significativa no número de pedidos de informação registrados nos meses de julho e de agosto em relação aos meses posteriores. Esse tipo de atendimento, nos dois primeiros meses do semestre, demandou, em sua maioria: solicitação de informações acerca do programa de bolsas para pilotos; dúvidas de candidatos quanto aos procedimentos a serem tomados para a realização de exames teóricos; e informações sobre o concurso público de 2009 para provimento de cargos na ANAC.

Quanto às reclamações recebidas pela Ouvidoria, estas retrataram, em parte, a insatisfação da comunidade com os procedimentos administrativos desempenhados pela Agência. Dentre estas reclamações podemos citar como mais frequentes: **descumprimento de prazos nos diversos processos executados**

pelos áreas da ANAC, atendimento inadequado por parte de alguns servidores e, sobretudo, falta de prazos para que as áreas Ouvidoria e Gerência Técnica de Relacionamento com Usuário respondam ao manifestante.

A Ouvidoria recebeu manifestações de todos os Estados da Federação, embora grande parte tenha sido proveniente da região Sudeste do país, as quais totalizaram 61% do montante. Este percentual se deve a maior concentração das atividades de regulação e de fiscalização da aviação civil nos estados do Rio de Janeiro e de São Paulo.

Cabe ressaltar que a Unidade Regional de São Paulo assiste a maior parte da comunidade aeronáutica brasileira. Isso justifica o quantitativo de demandas por essa unidade, sendo mais recorrentes as reclamações sobre falta de cumprimento de prazos para expedir

Gráfico 4 – Percentual de recepção de demandas por Unidade da Federação.

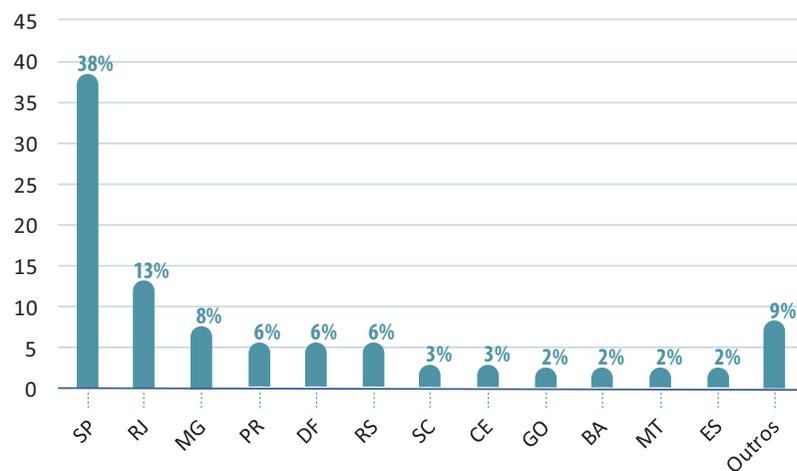
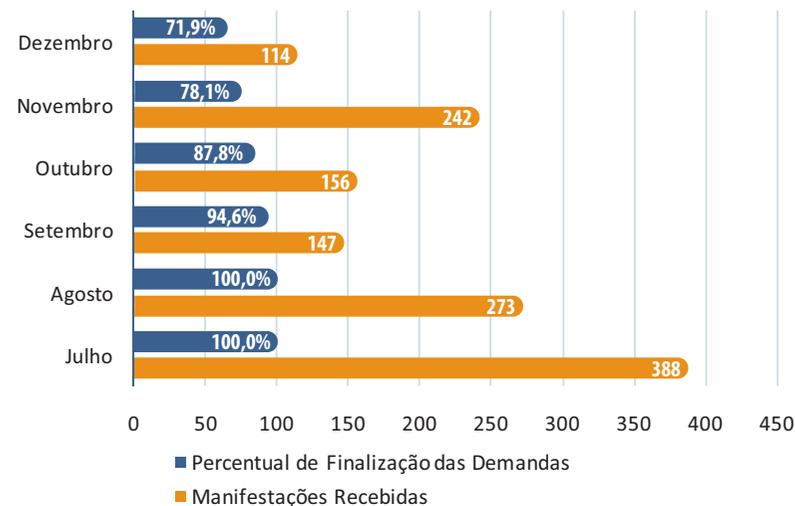


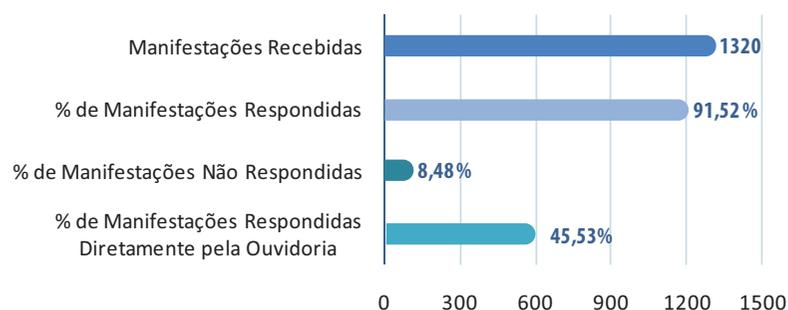
Gráfico 5 – Percentual de demandas finalizadas por mês



as licenças e habilitações e atualização dos dados no site da Agência. Ademais, manifestações em relação à demora nos procedimentos de cheque e de recheque de pilotos.

Os **gráficos 5, 6 e 7 e a “Tabela 1”** apresentam o percentual de finalização das demandas recebidas pela Ouvidoria no 2º semestre de 2009. Do mesmo modo que no 1º semestre de 2009, observa-se que a maior parte da **falta de resposta ao manifestante deve-se a ausência de parecer pelos setores técnicos em tempo hábil**. Registre-se, contudo, que também há alguns casos de demandas não finalizadas porque a solicitação necessitava que fossem inseridas informações adicionais por parte do usuário para o tratamento devido.

Gráfico 6 – Percentual de finalização das demandas do 2º semestre de 2010:



De acordo com o **“Gráfico 6”**, o percentual de manifestações respondidas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2009 foi de 91,52%. Deste percentual, 8,48% encontram-se pendentes no sistema Ecoar e 45,53% foram respondidas aos usuários diretamente pelos técnicos da Ouvidoria.

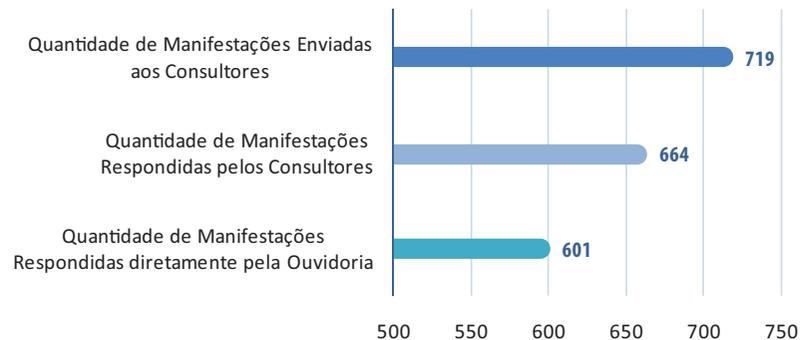
É importante salientar que quase 8% das solicitações do último semestre que requereram consultoria por parte dos setores técnicos, não foram respondidas em tempo hábil aos manifestantes. Dentre os fatores mais relevantes para o percentual de solicitações não finalizadas, destaca-se a alteração do Regimento Interno da ANAC no mês de setembro de 2009. Quanto às alterações, a Ouvidoria considera como de maior impacto para suas atividades a lacuna gerada no quantitativo de consultores, devido não apenas à transformação das Gerências Regionais em Unidade Regionais, mas também à significativa alteração das atribuições da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária. Com isso, grande parte das manifestações que demandaram parecer técnico destes setores ficou pendente de resposta. Assim, o corpo técnico da Ouvidoria se mobilizou a fim de atualizar a base de dados do **“Sistema Ecoar”**, no que se refere aos setores e aos seus respectivos consultores.

Apesar da demora na atribuição de responsabilidades pelas Superintendências, devido à lacuna deixada pela extinção das gerências, os novos consultores conseguiram, em tempo hábil, responder 91,52% das demandas enviadas aos mesmos. Assim, apenas 8,48% das atividades encaminhadas aos setores da ANAC não foram respondidas, o que reforça a importância da participação dos setores técnicos na atividade de consultoria.

Segundo o **“Gráfico 7”**, as atividades encaminhadas para as áreas técnicas da Agência corresponderam a 54,47% (719 manifestos) das solicitações recebidas. Isso demonstra a importância da manutenção do serviço de consultoria fornecido pelos setores que atuam não só nas questões mais complexas, mas também naquelas em que a Ouvidoria não possui ingerência sobre a matéria.

Observa-se, ainda, no **“Gráfico 7”**, que no 2ª semestre de 2009, a Ouvidoria respondeu diretamente ao manifestante 45,53% das

Gráfico 7 – Comparativo de demandas enviadas aos setores técnicos da Agência e respondidas por estes, e demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria:



solicitações (601 manifestos), ou seja, foram finalizadas no sistema Ecoar e respondidas diretamente ao demandante pelos técnicos da Ouvidoria.

No que se refere ao número de demandas finalizadas, essa quantidade poderia ser superior, mas como já mencionado, com a última alteração regimental algumas áreas da ANAC foram extintas e outras criadas, gerando ônus para Ouvidoria no que se refere à obtenção de novos consultores nas diversas gerências criadas. O impacto dessa mudança nos números apresentados é relevante, uma vez que em alguns casos a criação de novas estruturas e competências transferiu determinadas atribuições de um setor para outro. Por exemplo, as atribuições da atual Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária.

A **“Tabela 1”** traz o rol de assuntos que foram abordados nas manifestações dos usuários e cidadãos e o quantitativo de solicitações recebidas e respondidas durante o 2º semestre de 2009. Conforme essa tabela, 1.208 solicitações, das 1.320 recebidas

pela Ouvidoria, foram respondidas aos demandantes e as 112 manifestações pendentes, ou requereram consultoria do respectivo setor técnico, ou aguardam inserção de esclarecimentos pelo usuário.

Depreende-se da **“Tabela 1”** que os temas mais demandados foram solicitações de certificação de pessoal e entre os demais assuntos, as manifestações contra serviços prestados pela ANAC. Assim como no semestre anterior, os assuntos mais demandados pelos usuários foram aqueles associados à certificação de pessoal (habilitação e exames). Na área de habilitação podemos realçar alguns temas recorrentes nas solicitações, por exemplo, demora na atualização de dados de pilotos que fizeram procedimento de cheque ou recheque, descumprimento do prazo de entrega do Certificado de Habilitação Técnica (CHT) e falta de “INSPACs” credenciados pela Agência.

No pertinente às manifestações contra serviços prestados pela Agência, estes se desdobram entre diversos assuntos, tais como, atendimentos e pedidos de informações. Dentre as solicitações, destacam-se: situações de morosidade nos processos efetuados pelas áreas de atendimento ao usuário; atendimento inadequado por parte de servidores da Agência; e falhas nas ações de fiscalização de regulados (escolas e aeroclubes que atuam na capacitação de aeronautas).

Adicionalmente, as solicitações sobre companhias aéreas, cadastradas erroneamente pelo Fale com a Ouvidoria, num total de 21 manifestos nessa tabela, se referem ao período de 01/07 à 16/08. Nestes casos, os manifestantes foram orientados pela Ouvidoria a registrar sua solicitação pelo canal Relacionamento com o Usuário, à época.

Tabela 1 - Percentual de finalização das demandas recepcionadas pela Ouvidoria, de janeiro a junho de 2009, e consolidado do 2º semestre de 2009.

Assunto	Manifestações recebidas	Manifestações respondidas
Aeroclube	7	7
Aerodesporto	3	3
Aeromédica	9	9
Assuntos de Recursos Humanos para servidores da ANAC	11	10
Auto de infração	4	4
Bancas de exames	111	102
Bolsas de Estudo	65	65
Capacitação/Treinamento	22	21
Carga aérea	15	15
Centros de Treinamento	3	3
Certificação de capacidade física	16	16
Certificação de produtos aeronáuticos	2	1
Certificação operacional de aeroportos e aeródromos	6	6
Concurso	39	39
Contratação/Habilitação de Pessoal	5	5
Contratos / Licitações	2	2
Empresas de Serviços Auxiliares de Transportes Aéreos (ESATA)	5	5
Escolas de Aviação	27	25
Facilitação e Segurança da Aviação Civil	34	32
Fiscalização de aeronaves/empresas	1	1
Funcionamento do site da ANAC	22	22

Assunto	Manifestações recebidas	Manifestações respondidas
Habilitação	170	159
Helipontos / Aeródromos	24	22
Informações estatísticas das empresas aéreas	7	7
Manifestações sobre companhias aéreas	21	21
Manifestações sobre serviços da ANAC	411	342
Meio ambiente/ruídos	17	16
Operações de transporte aéreo / Rotas	99	96
Outorgas de transporte aéreo	17	14
Prevenção de acidentes aeronáuticos	21	21
Processos Judiciais	2	2
Processos Jurídicos	11	10
Provas on-line	9	9
Registro Aeronáutico Brasileiro	12	7
Relações internacionais da ANAC	2	2
Serviços da Central de Atendimento	7	7
Tarifas aeroportuárias e preços específicos	1	1
Tarifas de passagens aéreas	77	76
Táxi aéreo	2	2
TOTAL	1320	1208

Os **temas recorrentes** no último semestre podem ser observados no gráfico acima. Dentre estes, as demandas contra os serviços da Agência totalizaram 31,1% das solicitações. Em relação a estas manifestações, merecem destaque as reclamações contra os serviços oferecidos pelas divisões de segurança operacional, no que tange aos procedimentos administrativos prestados na área de certificação de pessoal.

No que concerne aos temas citados no “Gráfico 8”, alguns são registrados de forma eventual, por exemplo, concurso e bolsas de estudos. O primeiro abrange tanto pedidos de informação como reclamações, enquanto o segundo, em sua maioria, abarcou pedidos de informação.

Cabe ressaltar que, até o mês de agosto, antes da Central de Atendimento ter iniciado suas atividades, os próprios usuários eram os responsáveis pelo cadastro e pela classificação das manifestações no sistema de atendimento eletrônico Ecoar. Diante disso, alguns dos temas que apresentaram quantidades significativas de registros, tais como operações de transporte aéreo e tarifas de passagens aéreas, foram classificados erroneamente pelos usuários, refletindo na estatística apresentada no “Gráfico 8”.

Por último, apresentamos na “Tabela 2” e na “Tabela 3” uma seleção de elogios e de sugestões recebidos pela Ouvidoria e encaminhados ao setor pertinente, respectivamente.

Gráfico 8 - Gráfico com quantitativo de assuntos mais demandados no 2º semestre de 2009.

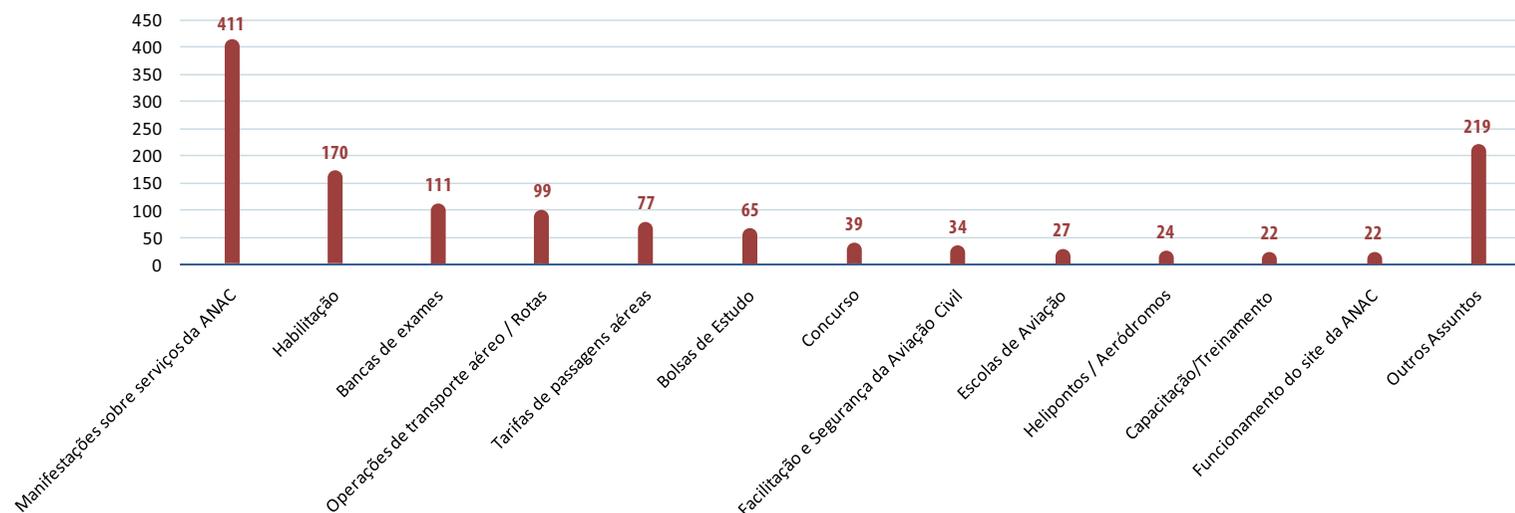


Tabela 2 – Quadro de elogios recebidos pela Ouvidoria e encaminhados ao setor pertinente.

Setor Elogiado	Elogio
PSAC	Agradece a qualidade do atendimento prestado na SAC do Aeroporto Salgado Filho.
SAR – GGCP	Elogia o atendimento profissional prestado pelo servidor Renato Crucello.
SCD	Elogia os critérios estabelecidos para avaliação e aprovação de novos AVSEC.
SRE – GTRU	Parabeniza a iniciativa da ANAC disponibilizar um serviço de 0800.
	Elogio ao atendimento prestado por duas operadoras da Central de Atendimento.
SSO – GPEL-Exame	Elogia o pronto atendimento dado pelo ex-servidor Paulo Silva Pereira.
SSO – GPEL-Habilitação	Agradece providência e atualização de dados no site da ANAC.
	Agradece e reconhece o empenho dispensado pela equipe de habilitação da Unidade Regional de São Paulo, apesar das dificuldades enfrentadas por este departamento no 2º semestre de 2009.

Tabela 3 – Quadro de sugestões recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas ao setor pertinente.

Setor Demandado	Sugestão
SAF – GGEP	Informar aos funcionários da empresa ÁGIL sobre a posição da empresa em relação às perspectivas futuras dos terceirizados na ANAC.
SCD	Ampliar os processos de bolsas de estudos, tal como o de formação de jovens pilotos no Brasil, implantando um programa de bolsas de estudos para a formação de mecânicos de manutenção aeronáutica, por meio de convênios com escolas de formação de mecânico de aviação civil.
SIA – GFST	Revisar e/ou elaborar norma estabelecendo a obrigatoriedade dos aeroportos disponibilizarem carrinhos (para as malas) com cadeirinhas para bebê.
SSO – GGAC	Minimizar as discrepâncias normalmente encontradas em auditorias de empresas homologadas segundo RBHA 145 e em vistorias de aeronaves, sabatinando os profissionais que atuam como responsáveis pela qualidade dos serviços à frente destas empresas. A fim de evitar uma sucessão de erros em segurança de voo, tornar requisito o idioma estrangeiro aplicável ao produto aeronáutico, tal como ocorre com os aeronautas, os quais devem ter nível 4 na avaliação. Avaliar os profissionais que atuam como RPQS ao término de qualquer auditoria ou vistoria, visando manter o nível de proficiência necessário.
SSO – GFHM	Alimentar sistemas informatizados em rede entre as juntas de saúde e a ANAC para otimizar as revalidações de CCF.
SSO – GPEL-Exame	Reduzir o prazo de divulgação dos resultados para exames DOV.
	Providências a fim de facilitar, agilizar prazos e melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo setor de Exames nas provas de PP, PC, PLA, Recheques IFR e CMS.
	Ativar banca de piloto comercial em Campo Grande - MS, uma vez que já existe esta facilidade para piloto privado, comissários e mecânicos nesta cidade, evitando, assim, os custos de deslocamento para grandes centros de aplicação de bancas. Disponibilizar banca de exames para pilotos privados e/ou comerciais, entre outras provas em Vitória – ES, facilitando tanto o acesso pelos interessados, quanto a redução de custos com o deslocamento a outras capitais para realização das provas.
SSO – GPEL-Habilitação	Que o endereço do piloto não seja um dado divulgado na CHT, mas apenas registrado internamente na ANAC.
	Padronizar as siglas de CHT de acordo com a terminologia OACI.



4 - OUTRAS CONSIDERAÇÕES

4.1 - Workshop sobre o Papel das Ouvidorias nas Agências Reguladoras

O Workshop sobre o Papel das Ouvidorias nas Agências Reguladoras foi realizado no dia 24 de setembro de 2009, na cidade de Brasília, dentro das instalações do auditório do Hotel Royal Tulip Brasília Alvorada. Este evento teve como principal objetivo colaborar com a elaboração de um formato de Ouvidoria Pública que, efetivamente, estimule o processo de melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, além de auxiliar na formulação de estratégias para sua eficaz realização.

A opção pela estruturação do evento no formato do workshop se deu pelo interesse de fomentar o debate entre os palestrantes convidados, bem como motivar a participação da audiência, composta de representantes dos mais diversos órgãos públicos.

O workshop teve duração de 8 (oito) horas e contou como palestrantes e debatedores membros da Diretoria da ANAC, professores doutores em matérias relacionadas ao escopo do evento e profissionais de renome em suas respectivas áreas de atuação.

A programação do evento compreendeu duas mesas de debate. A primeira, pela parte da manhã, teve como tema as Ouvidorias das Agências Reguladoras e o Projeto de Lei n.º 3.337/2004, que dispõe sobre a gestão, a organização e o controle das agências reguladoras. O projeto de lei altera inclusive aspectos relativos ao papel das Ouvidorias de agências reguladoras. Foram expositores nesta mesa: Senhor Deputado





Federal Ricardo Barros, relator do citado projeto de lei, e o presidente da Associação Nacional de Ouvidorias Públicas (ANOP), Senhor Aristóteles Santos.

Após as exposições, seguiram-se debates sobre o tema com a participação dos convidados e do público presente, tendo sido obtido, como resultado desta mesa, entre outros, a apresentação de proposições objetivas sobre a “gestão da eficiência, a gestão da eficácia e a gestão da efetividade”. Destacamos, em especial, a importância dos impactos decorrentes das ações da Ouvidoria no sistema regulatório, ou seja, trata-se de elevar as questões tratadas na Ouvidoria para uma perspectiva mais abrangente do ambiente regulatório, agregando valor e produzindo transformação no contexto geral.

A segunda parte do evento, realizada no período vespertino, abordou o papel das Ouvidorias das Agências Reguladoras como estratégia de qualificação dos serviços públicos. Esta mesa teve como expositores

o Dr. Luiz Alberto dos Santos, Subchefe de Análise e Acompanhamento de Políticas Governamentais da Casa Civil, e o Prof. Dr. Rubens Pinto Lyra, Doutor e Pós Doutor em Direito na área de Política e Estado e a Ouvidora-Geral da União, Drª Eliana Pinto.

A segunda sessão de debates, imediatamente posterior à exposição dos palestrantes, contou com grande interesse e participação da audiência, com relevantes trocas entre o público presente e os debatedores.

Compreende-se que a realização do evento atingiu plenamente os objetivos, trazendo ganhos aos presentes, à Agência Nacional de Aviação Civil e até mesmo à sociedade de uma forma geral. Essa conclusão se deve a uma maior conscientização promovida sobre o papel das Ouvidorias Públicas nas Agências Reguladoras. Adicionalmente, o evento abriu espaço para outras discussões, que talvez possam contribuir para uma efetiva estruturação do conceito de Ouvidoria dentro do serviço público.

4.2 - Recomendações de Políticas Públicas

Desde 2007, a Ouvidoria vem recomendando ao corpo de dirigentes da ANAC a adoção de uma série de políticas públicas, atuando como um **órgão típico de controle social**, ainda que o objeto específico do nosso relatório seja elaborar apreciações sobre a atuação da Agência e avaliações sobre a atuação desta Ouvidoria. Feitas estas considerações

iniciais, destacamos no quadro a seguir não apenas os temas propostos no último semestre por memorandos, como também reiteramos as proposições, as quais, ainda, não obtiveram uma solução efetiva. Posto isto, recomendamos à Agência:

Tabela 4 – Quadro de recomendações de políticas públicas e de medidas em defesa do aperfeiçoamento dos serviços da ANAC encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria e às Superintendências.

Propostas da Ouvidoria	Documento e Data de Encaminhamento
Realização de um amplo diagnóstico do quadro funcional da ANAC , a partir de um mapeamento analítico que indique a conjuntura atual de servidores e funções, a sua adequação com as atribuições legais das unidades administrativas e um planejamento para a correção de distorções e lacunas porventura existentes.	Memoº 110/Ouv, de 27 de dezembro de 2007. Sugerido no Relatório Semestral II , encaminhado à Diretoria da ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e oficialmente, através do Memo/Circular nº06/Ouv, de 11 de janeiro de 2008.
Capacitação adequada em razão da crescente perda de recursos humanos especializados	Memoº 110/Ouv, de 27 de dezembro de 2007. Sugerido no Relatório Semestral II da Ouvidoria da ANAC de dezembro de 2007 encaminhado à Diretoria, da ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/Circular nº06/Ouv, de 11 de janeiro de 2008.
Priorização na alocação de servidores para função de inspetores e fiscais	Memoº 110/Ouv, de 27 de Dezembro de 2007. Sugerido no Relatório Semestral II encaminhado à Diretoria da ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/Circularº06/Ouv, de 11 de Janeiro de 2008.
Reciclagem dos Inspectores atuais e instruções aos novos, reciclagem dos Inspectores atuais e instruções aos novos , no que se refere ao conhecimento do processo administrativo que envolve a atuação de infração ao CBA, em especial multa, interdição, apreensão, cassação e suspensão, bem como os aspectos legais advindos das infrações imputadas aos usuários do Sistema de Aviação Civil	Memoº110/Ouv, de 27 de dezembro de 2007. Sugerido no Relatório Semestral II encaminhado à Diretoria da ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008.
Formulação de Política de Promoção e Defesa dos Direitos dos Cidadãos/Usuários da Aviação Civil sob a coordenação do Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços da Aviação Civil	Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de Fevereiro de 2007. Sugerida nos Relatórios Semestrais nº I e II (Encaminhado à Diretoria/ANAC ,via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008).

Propostas da Ouvidoria	Documento e Data de Encaminhamento
Criação do Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços da Aviação Civil	Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de fevereiro de 2007. Sugerido à Diretoria/ANAC nos Relatórios Semestrais I e II, (Encaminhado à Diretoria da ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008).
Criação do Comitê de Defesa da Ordem Econômica	Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, 06 de Fevereiro de 2007. Sugerido nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria/ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008).
Sugestões à Diretoria da ANAC para que regule no sentido de obrigar as empresas de aviação civil a criarem serviços de Ouvidorias ou SACs , nos principais aeroportos do país, funcionando em tempo integral	Memorando/Circular nº 51, de 25 de Junho de 2007. Sugeridas nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria/ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008).
Postura Pró-Ativa na realização de convênios ou termos de cooperação com o Ministério Público , atendendo às necessidades de informação e esclarecimento	Nota Técnica nº 2, Memorando nº15, de 06 de Fevereiro, de 2007. Sugerida nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 09 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008).
Maior interação com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (MJ) visando à capacitação dos quadros da agência em relação a temas relacionados com a satisfação do consumidor e a ampliação da divulgação das consultas públicas	Nota Técnica nº 2, Memorando nº15, de 06 de Fevereiro de 2007. Sugerida nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008).
Maior proximidade com os Procons e órgãos de defesa do consumidor , visando reduzir as demandas individuais, dando tratamento adequado a questões recorrentes	Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de Fevereiro de 2007. Sugerida nos Relatórios I e II (Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 07 de janeiro de 2008 e oficialmente, através do Memo/Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008).
Ativação de mecanismos de educação para o consumo , mediante a elaboração e distribuição de cartilhas explicativas e campanhas institucionais	Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de Fevereiro de 2007. Sugerido nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria/ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, em 11 de janeiro de 2008).
Ampla e constante divulgação dos dados estatísticos sobre as reclamações dos usuários junto à Agência	Nota Técnica nº 2, Memorando nº15 de 06 de Fevereiro de 2007. Sugerida nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 07 de janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008).

Propostas da Ouvidoria	Documento e Data de Encaminhamento
Maior interação com as entidades de defesa dos direitos de portadores de deficiência, visando esclarecer pontos do Plano de Metas de Universalização , capacitando-os para a defesa dos direitos dos usuários da aviação civil	Nota Técnica nº 2, Memorando nº15, de 06 de Fevereiro de 2007. Sugerida nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/ Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008).
Formulação de políticas de inclusão social no âmbito do órgão regulador com a finalidade de executar ações afirmativas consistentes	Nota Técnica nº 2, Memorando nº15, de 06 de Fevereiro de 2007. Sugerida nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 07 de janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/ Circular 06, de 11 de Janeiro de 2008).
Realização, mediante convênio com universidades, de cursos de capacitação sobre Direito Aeronáutico e sobre Regulação , disponibilizando vagas para membros do Ministério Público e Judiciário	Nota Técnica nº 2, Memorando nº15, de 06 de Fevereiro de 2007. Sugerida através dos relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 07 de janeiro d 2008 e, oficialmente, através do Memo/ Circular nº06, de 11 de janeiro de 2008).
Realização de Seminários Internos para a discussão de temas específicos, tendo como público alvo os atores regulados	Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de fevereiro de 2007. Sugerido nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado á Diretoria, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/ Circular nº06, de 11 de janeiro de 2008).
Realização de Diagnóstico com acompanhamento jurídico interno, das causas que impedem uma maior agilidade dos procedimentos , que levam à lentidão do exercício punitivo do órgão regulador e adoção de providências simplificadoras dos feitos de apuração de descumprimento de obrigações	Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de Fevereiro de 2007. Sugerido nos Relatórios Semestrais I e II(Encaminhado á Diretoria, via e-mail, em 07 de janeiro de 2008 e, oficialmente, em 11 de janeiro de 2008).
Realização de Consultas Públicas e Audiências Públicas para a determinação de normas e legislação no âmbito da função regulatória da Agência Nacional de Aviação Civil/ANAC	Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de Fevereiro de 2007. Sugerido no Relatório Semestral I.
Constituição de Grupo de Trabalho para a reformulação da Portaria 676/CG/2000, em particular das cláusulas relacionadas aos direitos dos passageiros	Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de Fevereiro de 2007. Sugerido nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 07 de janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/ Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008).
Possibilidade de incorporação às funções da ARUS das competências relativas a um serviço de Relações Públicas em organismo estatal público	Memo nº 99/Ouv, de 27 de Novembro de 2007, encaminhado à Superintendência de Administração e Finanças - SAF com cópia para a Presidência/ANAC.
Alteração da posição da Ouvidoria no Organograma da ANAC e sua desvinculação da Diretoria como está hoje previsto pelo Regimento Interno/Diretoria ANAC/SAF	Memo. nº 99/ Ouv de 27/11/2007 à Presidência e à Superintendência de Administração e Finanças – SAF.

Propostas da Ouvidoria	Documento e Data de Encaminhamento
Apreciação de proposta de criação de cargos comissionados na estrutura da Ouvidoria	Memo nº89/Ouv, de 30 /10/2007 encaminhadas para exame da Presidência e da Superintendência de Administração e Finanças-SAF.
Criação do Regimento Interno da Ouvidoria Pedido de apreciação da proposta de criação de Regimento Interno da Ouvidoria, com a solicitação de adoção de medidas cabíveis para a estruturação de cargos	Memo nº 89/Ouv, de 30/10/2007, à Presidência e à Superintendência de Administração e Finanças-SAF.
Análise dos Processos de Credenciamento de Oficinas e Escolas de Aviação Civil Solicitação de informação sobre o processo de credenciamento de oficinas e escolas de aviação civil adotados pela SSO; os procedimentos adotados de supervisão destas empresas e ainda, a metodologia de aplicação de exames de pilotos e mecânicos e procedimentos de renovação de habilitação	Memorando 92/OUV de 07 de Novembro de 2007 encaminhado à Superintendência de Segurança Operacional (SSO) e à Corregedoria/ANAC.
Alteração da posição da Ouvidoria no Organograma da ANAC e sua desvinculação da Diretoria como está hoje previsto pelo Regimento Interno/Diretoria ANAC/SAF	Memo nº 99/ Ouv, em 27 de Novembro de 2007 à Presidência e à Superintendência de Orçamento e Finanças- SAF.
A regulamentação de prazos de atendimento a serem cumpridos pelas áreas técnicas da Agência quando demandadas pela Ouvidoria	Nota Técnica 01/2009/OUV/ANAC, em 23 de Novembro de 2009.

A última proposta da Ouvidoria dispõe sobre a regulamentação de prazos de atendimento a serem cumpridos pelas áreas técnicas da Agência, quando as demandas recebidas necessitarem de parecer do setor competente.

Cabe ressaltar que esta proposta tem a finalidade de elevar o número de manifestações respondidas pela Ouvidoria da ANAC dentro de prazos razoáveis para cada tipo de solicitação recebida. A partir da regulamentação dos referidos prazos, a Ouvidoria, juntamente com as áreas técnicas da Agência, poderão proporcionar maior dinâmica em seus processos e ao mesmo tempo, publicidade dos seus atos.



SPEED
BRAKE

ALTN
PITCH

TRIM

FLAP

NOSE
UP

L FUEL CONTROL R

RUN

OFF

C STAB R

NORM

CUTOUT

NOSE DN



5 - AÇÕES DA OUVIDORIA

Em complementação aos trabalhos da Ouvidoria, foram desenvolvidas ações de aprimoramento para melhor atender à comunidade da aviação civil brasileira, além da colaboração efetiva em ações conjuntas com outros setores da ANAC. Dentre as ações desempenhadas pela Ouvidoria, destacam-se as atuações a seguir.

5.1 - Colaboração com a Auditoria Interna

Uma das colaborações da Ouvidoria foi a consolidação de informações sobre sua atuação a fim de subsidiar o trabalho da Auditoria Interna da ANAC na elaboração da prestação de contas da Agência ao TCU.

5.2 - Participação no GAGE

A Ouvidoria é uma das áreas da Agência que compõem o Grupo de Apoio à Gestão Estratégica - GAGE - instituído pela Portaria nº 1257, de 31 de julho de 2009. Esta participação compreende tanto a realização de atividades de modelagem organizacional da Ouvidoria da ANAC como contribuição ao Projeto Nova ANAC, bem como a colaboração com outros trabalhos relacionados a futuros projetos que visem ao desenvolvimento permanente da organização.

No segundo semestre de 2009, nos encontros do GAGE, foram

abordadas questões para melhoria do processo de trabalho da Agência. Em relação aos trabalhos desenvolvidos no semestre junto ao grupo, destaca-se um dos produtos elaborados, no qual foram definidos objetivos e metas da Ouvidoria, “ **Tabela 5**”.

No que se refere à concretização das metas apresentadas, o desenvolvimento do trabalho será inspecionado não só pela Superintendência de Planejamento Institucional - SPI, mas também pela Diretoria Colegiada da ANAC.

5.3 - Visitas aos Setores da ANAC

- Visita ao Posto de Serviço de Aviação Civil localizado no Aeroporto Internacional Pinto Martins em Fortaleza, em 10 de julho.
- Visita à Unidade Regional Recife, de 30 de agosto a 03 de setembro de 2009, para reuniões com o assessor técnico da DSO e o setor de Habilitação, realizadas nos dias 31 de agosto e 01 de setembro. Na oportunidade, em 02 e 03 de setembro, também foram visitados setores da Unidade Regional Recife para conhecimento do trabalho desempenhado pelas equipes das divisões.

Tabela 5 – Objetivos e metas da Ouvidoria da ANAC definidas em trabalho junto ao GAGE.

Objetivos Estratégicos	Área	Objetivos Táticos	Metas
Estabelecer padrão de excelência no tratamento das manifestações	OUV	Tornar a Ouvidoria da ANAC uma referência entre as Ouvidorias das Agências Reguladoras.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Participação efetiva junto ao colégio de diretores na discussão de políticas públicas para melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Agência, até o final de 2010. 2) Promover ações mediadoras de conflitos entre os usuários, os servidores e os órgãos da Agência, anualmente. 3) Realizar quinzenalmente o controle de qualidade das respostas encaminhadas aos usuários por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria. 4) Promover semestralmente encontros temáticos abertos ao público tanto para apresentar as ações realizadas, quanto para ouvir os anseios da comunidade da aviação civil.
		Estabelecer filtro primário das ligações telefônicas, feitas para os telefones da Ouvidoria, no intuito de proporcionar maior celeridade e objetividade no tratamento das manifestações.	Promover ações junto aos setores pertinentes (Diretoria, GTRU, STI) a fim de se implantar, até o final de março de 2010, filtro seletivo, com duas entradas, distinguindo as competências da GTRU e da Ouvidoria, aproveitando a tecnologia empregada na central de atendimento (Call Center) provendo economia de escala para a Agência.
		Implementar sistema de controle estatístico das manifestações recebidas por telefone a fim de se incrementar o relatório semestral com informações mais realistas.	Promover ações junto aos setores pertinentes a fim de se implementar o referido controle juntamente com o filtro de entrada de ligações supracitado, até o final de março de 2010.
		Aperfeiçoar o canal informatizado de entrada de manifestações no site da ANAC, criando uma interface mais amigável e de fácil utilização pelo usuário.	Solicitar à STI que faça o devido aperfeiçoamento no site, criando uma forma mais didática de acesso aos canais de atendimento ao usuário até o final do 1º semestre.
		Aperfeiçoar a divisão dos temas por áreas, melhorando o desenho das árvores de classificação do sistema Ecoar.	Ajustar as opções de classificação das demandas no sistema eletrônico até março de 2010, a fim de melhorar quantitativamente (estatísticas) e qualitativamente (respostas em tempo hábil) o atendimento pela Ouvidoria.
		Acompanhar, de forma mais incisiva, o tratamento das manifestações recebidas que exigiram encaminhamento aos setores técnicos da ANAC tanto pelo sistema Ecoar, quanto por documentos oficiais (controle de qualidade das atividades da Ouvidoria).	Obter quinzenalmente resultado parcial das ações executadas pelas áreas demandadas que diz respeito às atividades encaminhadas.
		Aperfeiçoar mecanismos de controle de recebimento e de encaminhamento de documentos, tornando-os mais eficiente.	Criar mecanismos de controle de recebimento, expedição e encaminhamento de documentos oficiais.

Ampliar e consolidar a política de capacitação de servidores da Ouvidoria	OUV	Capacitar o quadro de servidores da Ouvidoria promovendo uma cultura multidisciplinar do conjunto, no intuito de prover respostas mais rápidas e adequadas aos usuários, proporcionando o aprimoramento dos servidores.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Elaborar proposta de cursos de capacitação à SCD nos temas mais demandadas pelos usuários à Ouvidoria, até o final de março de 2010. 2) Capacitar 100% dos servidores da unidade em temas associados à aviação civil, até o final de 2010. 3) Elaborar cronograma de visitas às áreas técnicas mais demandadas pelos usuários, com o objetivo de obter conhecimento no campo de atuação dos consultores técnicos até o final de junho de 2010. 4) Elaborar cronograma de visitas a Ouvidorias de outros órgãos com o objetivo de agregar experiências bem sucedidas.
---	-----	---	--

5.4 - Participação em Eventos e Cursos

Participação em seminários e em congressos:

- Em São Paulo, de 04 a 07 de novembro de 2009: 2º Seminário Internacional Ouvidores & Ombudsman; 5º seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias; e 12º Congresso Brasileiro de Ouvidores.
- Em Fortaleza, de 08 a 10 de julho: Seminário Internacional de Ouvidorias-Ombudsman Brasil-Canadá.

Participação em curso a distância de Atendimento ao Cidadão, realizado no período de 14 de setembro até 05 de outubro de 2009. Este curso teve como objetivo de aprendizagem:

- explicar a importância do bom atendimento ao cidadão pelos servidores públicos, a partir da apreensão de conceitos relacionados ao serviço público e ao atendimento;
- identificar as competências essenciais necessárias ao servidor para oferecer atendimento e tratamento de qualidade ao cidadão; e

- considerar os princípios éticos e legais do serviço público em sua prática no atendimento ao cidadão, de modo a contribuir para a construção de uma boa imagem do serviço público.



6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atual missão da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC é: “Promover a segurança e a excelência do sistema de aviação civil, de forma a contribuir para o desenvolvimento do País e o bem-estar da sociedade brasileira”. Assim, a Agência tem por objetivo alcançar a excelência no cumprimento de sua missão regulatória, aumentando a eficiência e a qualidade dos trabalhos e processos desempenhados pelos diversos setores da organização.

A Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil/ANAC, em sua função de advogar para o aperfeiçoamento constante da qualidade dos serviços públicos prestados pela Agência, considera o “**Projeto Nova ANAC**” como altamente importante na busca da excelência da gestão pública, vez que trará vários benefícios à administração da ANAC, tais como: eliminar sobreposições e/ou lacunas de atribuições nos setores da ANAC; aperfeiçoar a articulação entre as áreas da ANAC; descentralizar atividades; e aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

Em relação aos objetivos e metas estabelecidos para a Ouvidoria, dentro do “**Projeto Nova ANAC**”, a expectativa é alcançar um **padrão de excelência no tratamento das manifestações recebidas e tornar-se uma referência entre as Ouvidorias das Agências Reguladoras.**

Diante dos objetivos definidos, reiteramos a importância da proposta de regulamentação de prazos de atendimento a serem cumpridos pelas áreas técnicas da Agência, quando demandadas pela Ouvidoria. Espera-se que a efetivação destes prazos torne o trabalho da

Ouvidoria mais eficiente e efetivo, pois vemos as respostas em tempo hábil aos solicitantes, como um instrumento capaz não só de aumentar a credibilidade da ANAC junto à comunidade da aviação civil brasileira, mas também ampliar a cidadania por meio do exercício da democracia participativa pelos manifestantes.

Ademais, esta iniciativa de regulamentação de prazos de atendimento pelos setores técnicos se insere no contexto da elaboração da **Carta de Serviços da ANAC** a ser iniciada em 2010, sob exigência do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão pelo “**Programa GesPública**”. Em suma, ao construir sua Carta de Serviços, a ANAC estará ajustando sua atuação às expectativas da comunidade da aviação civil brasileira, dando maior credibilidade aos serviços prestados por meio de uma gestão transparente.

Por último, a Ouvidoria da ANAC permanece segura de que sua atuação tem contribuído efetivamente para aperfeiçoar os serviços da ANAC, prezando, sempre, o respeito à comunidade da aviação civil brasileira ao mediar, de forma pacífica, a solução de conflitos com os diversos setores da Agência.



Ouvidoria
ANAC



Ouvidoria

End.: EQSW 304/504, Lote 2, Ed. Atrium Sudoeste, Sala 207

CEP: 70673-450

Tel.: (61) 3441-8354 / (61) 3441-8355 / (61) 3441-8356 / (61) 3441-8357 / (61) 3441-8358

www.anac.gov.br/falecomaouvidoria