

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC

Brasília/DF, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**SUPERVISÃO**

Luana Marcelino

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO**

Geovaldo Júnior Barbosa de Oliveira

Maurício Pacheco da Rosa

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil, conforme disposto nos artigos 7º e 8º do Decreto 9.492/2018.

**Período avaliado:** janeiro de 2021 a dezembro de 2021

**Data de execução:** maio de 2022 a junho de 2022

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv, responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

De um modo geral, a unidade cumpre satisfatoriamente com as obrigações de ouvidoria, apresentando boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas que lhe cabem, com destaque para a supervisão técnica exercida sobre o sistema de atendimento, o monitoramento contínuo da satisfação dos usuários, além da produção de informações estratégicas por meio de painéis interativos e relatórios gerenciais, favorecendo a tempestividade do processo decisório da Alta Administração e a melhoria dos serviços públicos.

Todavia, foram constatadas algumas fragilidades, quais sejam: (i) desconformidade na Carta de Serviços ao Usuário, caracterizada pela ausência de informações sobre os serviços prestados; e (ii) inexistência de fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria interna.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à Ouvidoria atuar junto às áreas responsáveis pela atualização da Carta de Serviços, visando a publicação de todas as informações exigidas na legislação, além de implementar e dar publicidade ao fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria interna.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>ANAC</b>	Agência Nacional de Aviação Civil
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>OLAP</b>	Online Analytical Processing
<b>RAB</b>	Registro Aeronáutico Brasileiro
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>SEAM</b>	Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações
<b>SQL</b>	Structured Query Language
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
<b>1. Boas práticas</b> .....	<b>10</b>
1.1. Supervisão técnica do sistema de atendimento da ANAC.....	10
1.2. Monitoramento contínuo da satisfação dos usuários.....	12
1.3. Produção de informações estratégicas a partir da supervisão e monitoramento ....	13
<b>2. Achados</b> .....	<b>22</b>
2.1. Ausência de informações sobre serviços prestados.....	22
2.2. Inexistência de fluxo de tratamento para manifestações de ouvidoria interna .....	24
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>25</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>25</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>27</b>
Apêndice A .....	28
Apêndice B .....	40
Apêndice C .....	46

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União - CGU estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU, a função de Órgão Central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para o processo de melhoria da gestão e prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP). Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como a capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e realização dos exames previstos;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio eletrônico da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR<sup>1</sup>, no

<sup>1</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>



Painel Resolveu?<sup>2</sup>, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise do tratamento das manifestações pela UA, foi gerada uma amostra, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Plataforma Fala.BR no período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de 100 manifestações para análise pela equipe de avaliação.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Concomitantemente, foram realizados os testes de avaliação especificados na Matriz de Planejamento. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para as questões e subquestões de avaliação previamente definidas no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

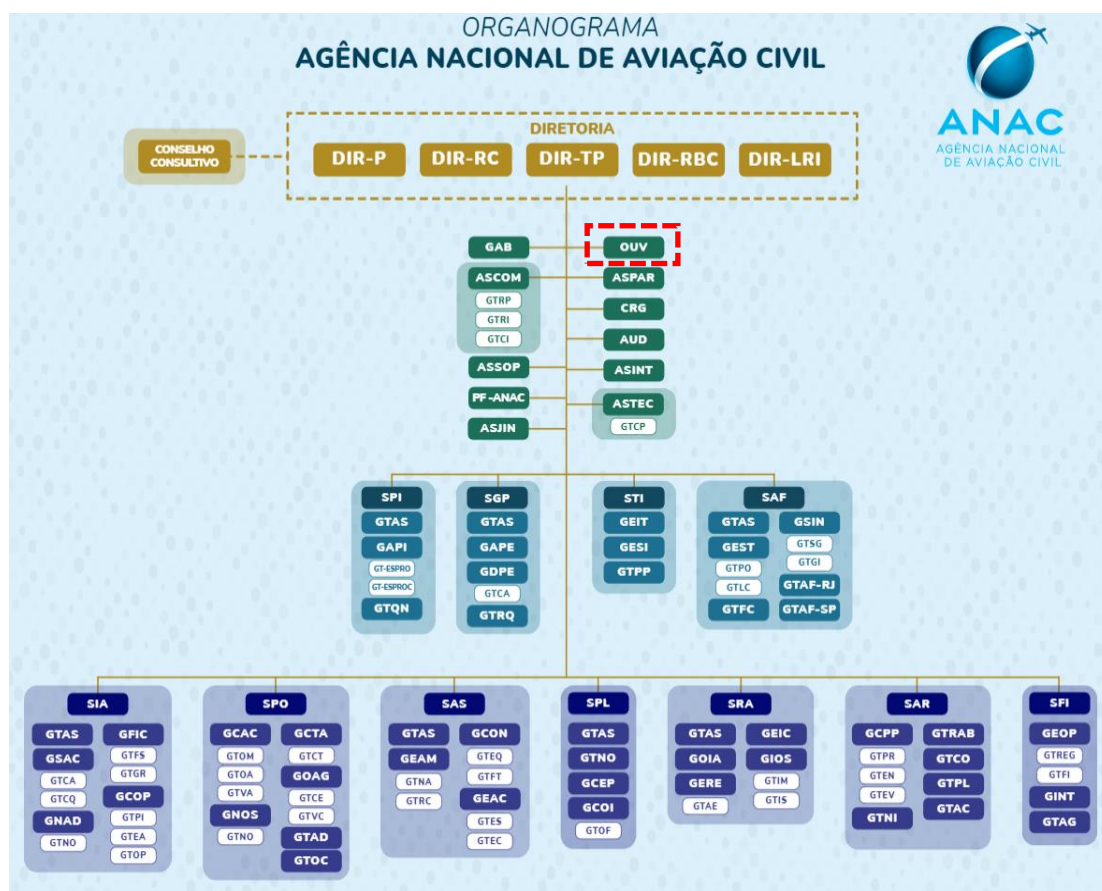
## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada - UA é a Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil, órgão vinculado à estrutura organizacional da ANAC, dirigida por um ouvidor sem subordinação hierárquica e com mandato de três anos, vedada a recondução. O Ouvidor é escolhido e nomeado pelo Presidente da República, após prévia aprovação do Senado Federal, devendo ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos ou no campo específico de atuação da agência reguladora.

A Ouvidoria foi criada pela Lei nº 11.182/2005 e, posteriormente, alterada pela Lei nº 13.848/2019. A Resolução nº 381/2016, que descreve as competências da ANAC (Regimento Interno), indica que a Ouvidoria é vinculada à Diretoria Colegiada, sendo considerada uma unidade de consultoria e assessoramento. O organograma apresentado na Figura 1 demonstra a posição da Ouvidoria na estrutura da ANAC:

<sup>2</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Figura 1 - Organograma da ANAC



Fonte: <https://www.gov.br/anac/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/anac.pdf>

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, Painel Resolvido?, sítio eletrônico da ANAC, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e seus anexos, e dos relatórios de ouvidoria. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da ANAC estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil.

### 1. Boas práticas

#### 1.1. Supervisão técnica do sistema de atendimento da ANAC

Segundo a Instrução Normativa ANAC nº 121/2018, o sistema de atendimento da ANAC é composto pela Gerência Técnica de Gestão da Informação, pela Central de Atendimento, pelas superintendências, pelos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria responsáveis pelo Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações - SEAM, pela Assessoria de Comunicação Social - ASCOM e pela Ouvidoria.

À luz do Decreto nº 9.492/2018, os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do SisOuv. Corroborando essa competência,

a Portaria CGU nº 581/2021 estabelece, nos termos do art. 40, que as unidades setoriais deverão:

I – analisar informações do sistema de ouvidoria e dos canais de atendimento a fim de acompanhar e orientar os gestores para os fins de aprimoramento da prestação do serviço, nos termos dos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

II – adotar providências para que os trâmites internos das manifestações de ouvidoria recebidas por meio dos canais de atendimento ao usuário disponíveis no órgão ou entidade a que estejam vinculadas sejam aderentes ao disposto nesta Portaria.

No cumprimento desses dispositivos, a ANAC exerce supervisão técnica sobre o referido sistema de atendimento sob diversas perspectivas, quais sejam: supervisão da Central de Atendimento, monitoramento dos prazos de tratamento das manifestações, da conclusividade das respostas, das demandas consideradas não atendidas pelos cidadãos e acompanhamento das informações mais solicitadas. Tal supervisão tem como objetivo zelar pelo regular funcionamento do sistema por meio do acompanhamento de indicadores de regularidade. Como resultado desse processo, busca-se identificar pontos de melhoria e desconformidades que possam afetar a qualidade do atendimento ao usuário.

A supervisão da Central de Atendimento abrange principalmente o acompanhamento dos indicadores de desempenho estabelecidos contratualmente, notadamente aqueles relacionados diretamente ao atendimento dos usuários, como TME (Tempo Médio de Espera), ISU (Índice de Satisfação dos Usuários), e IFQAs (Avaliação de Qualidade do Atendimento). O monitoramento dos prazos de tratamento das manifestações, por sua vez, visa controlar a tempestividade das respostas fornecidas pelas áreas internas. Enquanto as outras perspectivas estão atreladas à adequação e suficiência das respostas e das demais atividades executadas no tratamento das manifestações.

Os resultados dessas atividades de supervisão são, em geral, apresentados em formas relatórios e painéis interativos (apresentados no item 1.3), com o objetivo de informar os gestores dos serviços sobre a atuação de suas unidades e consequentemente promover melhorias no atendimento das manifestações dos usuários.

Nota-se, portanto, que os esforços de supervisão empreendidos são necessários em virtude do modelo de atendimento adotado pela Agência. Assim, permite-se que a Ouvidoria detenha um controle mais próximo e efetivo do processo de atendimento, possibilitando o monitoramento da qualidade e performance do tratamento dado às manifestações. A partir desse processo, por exemplo, é possível apontar quais metas contratuais não foram atingidas pela empresa prestadora do serviço de atendimento, possibilitando a intervenção tempestiva dos gestores do contrato. Observa-se também redução do tempo médio de resposta aos usuários (Figura 2), sem interferir negativamente na conclusividade das respostas e na qualidade do tratamento, conforme observado no próprio monitoramento efetuado.

Figura 2 – Tempo médio de resposta em 2021



Fonte: Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria – 2021, Ouvidoria da ANAC.

## 1.2. Monitoramento contínuo da satisfação dos usuários

A fim de avaliar a satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado pelo sistema de atendimento e aos serviços fornecidos pela Agência, a UA coleta informações através de pesquisas de satisfação a partir de 3 fontes: Central de Atendimento, Plataforma Fala.BR e pesquisa específica da Ouvidoria.

As duas primeiras pesquisas são realizadas com o objetivo de avaliar o atendimento dado às manifestações dos usuários. De acordo com o Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria – 2021, a pesquisa realizada pela Central de Atendimento é prevista contratualmente e realizada ao final de cada atendimento telefônico. Ela tem por objetivo examinar a qualidade do atendimento prestado pela Central e, por conseguinte, auxiliar o gestor no controle da meta de satisfação estabelecida contratualmente.

A pesquisa constante na Plataforma Fala.BR, por seu turno, é aquela comum a todas as unidades de ouvidoria que utilizam a plataforma. No caso específico da ANAC, ela tem por finalidade avaliar o atendimento dado às manifestações de ouvidoria que não foram respondidas pela Central de Atendimento. Essas manifestações são aquelas que necessitam da atuação de áreas específicas internas da Agência.

A terceira pesquisa não diz respeito diretamente ao sistema de atendimento da ANAC. Essa pesquisa é realizada pela Ouvidoria com o propósito de avaliar a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela ANAC, como obtenção de licenças, certificados, realização de registros etc. Ela é realizada através dos e-mails cadastrados dos usuários, com periodicidade trimestral e examina aspectos como disponibilidade de informações, qualidade do serviço, cortesia e profissionalismo no atendimento, dentre outros.

Essa prática vai além do disposto no Decreto nº 9.492/2018, a saber (grifo nosso):

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

(...)

V – **processar as informações obtidas** por meio das manifestações recebidas e **das pesquisas de satisfação realizadas** com a finalidade de **avaliar os serviços públicos prestados**, em especial sobre o cumprimento dos

compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

Assim como no caso da supervisão, os resultados encontrados são compilados em forma de painéis interativos e relatórios. Dos benefícios observados dessa atividade, destacam-se os pontos de melhoria identificados e as recomendações emitidas ao final dos trabalhos (apresentados em maiores detalhes no item 1.3), oportunizando ações corretivas dos gestores na execução dos seus serviços.

### **1.3. Produção de informações estratégicas a partir da supervisão e monitoramento**

A fim de materializar e apresentar de forma estruturada os resultados dos processos descritos anteriormente (itens 1.1 e 1.2), a UA elabora uma série de painéis interativos e produz continuamente informações relevantes para a gestão sob a forma de relatórios periódicos. Esses instrumentos são compostos principalmente pelas informações produzidas nas atividades de monitoramento e controle anteriormente citadas.

De acordo com o Decreto nº 9.492/2018, compete às unidades setoriais do SisOuv processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, além de produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria. A Portaria CGU nº 581/2021, por sua vez, ratifica essas atribuições, conforme o transcrito a seguir.

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

(...)

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

(...)

Esse mesmo normativo dispõe ainda sobre a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv, que deve ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas. Ao mesmo tempo que apresenta o conceito de informação estratégica, definindo-a como aquela que apresenta conhecimento referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas.

Assim, com o objetivo de utilizar as manifestações de ouvidoria recebidas como subsídios para melhoria dos serviços prestados pela ANAC e auxílio na tomada de decisão pela Alta Administração, a Ouvidoria desenvolve os seguintes instrumentos: painel de monitoramento das manifestações; painel de informações qualitativas; painel de satisfação dos serviços; e relatórios gerenciais e estratégicos.

Especificamente sobre os citados painéis, eles foram desenvolvidos a partir de uma *query SQL (Structured Query Language)* e das estratégias e técnicas de *Business Intelligence*, como ferramentas OLAP (*Online Analytical Processing*), a fim de proporcionar condições de análise dos dados, além da transformação desses em

informações adaptáveis aos diversos usuários e em tempo hábil. Desta forma, tais painéis possibilitam que dados possam ser acumulados, fatiados e organizados conforme necessário para lidar com a maior variedade de perguntas relevantes para a área de interesse do usuário da informação, seja ele a própria Ouvidoria ou os gestores dos serviços e a Alta Administração.

### a) Painel de monitoramento das manifestações

O painel de monitoramento das manifestações apresenta um panorama geral das manifestações tratadas e em tratamento em forma de dados quantitativos. Desta forma, permite-se o monitoramento do cumprimento dos prazos de respostas (Figura 3), do tempo médio de resposta (Figura 4), do prazo de rejeição, bem como a visualização das manifestações respondidas pelas unidades internas (Figura 5), considerando a tipologia de manifestação, assuntos e subassuntos. A partir dessas visualizações, é possível identificar, por exemplo, as unidades mais demandadas em determinado período, as unidades que possuem manifestações atrasadas ou que possuem maior tempo de resposta.

Figura 3 - Painel de monitoramento das manifestações: prazo de resposta



Figura 4 - Painel de monitoramento das manifestações: tempo médio de tratamento

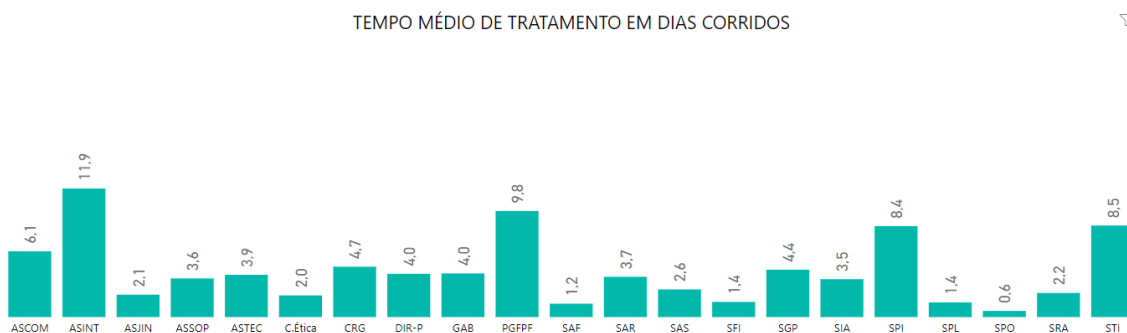


Figura 5 - Painel de monitoramento das manifestações: manifestação por unidade técnica

Grupo respondente	Tipo de manifestação		Assunto		Sub assunto		Ano/mes cadastro								
Todos	Todos		Todos		Todos		Seleções múltiplas								
UDVD	2021/04	2021/05	2021/06	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10	2021/11	2021/12	2022/01	2022/02	2022/03	2022/04	2022/05	Total
SPL	753	802	798	1317	952	882	906	780	653	884	777	981	726	783	11994
Backoffice Central	324	395	443	628	749	708	1003	1167	1206	1365	894	852	730	811	11275
SAS	168	227	142	176	253	292	347	515	494	638	414	459	328	373	4826
SPO	293	175	166	237	245	239	216	171	200	239	362	219	207	200	3169
Ouvidoria	80	178	213	259	269	266	230	232	235	254	212	212	188	216	3044
SAF	79	152	133	138	176	123	124	102	98	76	89	93	135	140	1658
SAR	65	94	84	111	141	132	126	123	85	102	104	97	112	149	1525
SIA	61	55	60	59	77	33	73	92	49	65	80	68	48	84	904
SRA	10	10	16	11	18	11	22	39	37	37	26	40	34	32	343
SGP	8	5	14	15	29	19	23	17	7	9	10	26	31	20	233
ASJIN	19	9	10	16	21	21	17	15	15	5	19	10	6	14	197
STI	7	3	6	46	5	14	2	5	3	4	36	17	10	11	169
SFI	12	8	8	13	10	5	5	8	16	8	5	4	8	3	113
ASCOM	1		3	1	3	1	3		1	1	1	1		2	18
ASTEC	1	4	1	1			1	1	1	1	1			2	14
ASSOP	2					1	1				1			2	7
GTGI				1					1			2			4
SPI	1							1						1	3
ASPAR							1								1
<b>Total</b>	<b>1884</b>	<b>2117</b>	<b>2097</b>	<b>3029</b>	<b>2948</b>	<b>2747</b>	<b>3100</b>	<b>3268</b>	<b>3101</b>	<b>3688</b>	<b>3031</b>	<b>3081</b>	<b>2563</b>	<b>2843</b>	<b>39497</b>

Fonte: Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil, 2022.

### b) Painel de informações qualitativas

O painel de informações qualitativas, por sua vez, reúne uma série de gráficos e tabelas interativos contendo dados qualitativos gerados a partir das manifestações recebidas. Os dados apresentados são resultado do processo de análise dessas manifestações e do controle de qualidade das respectivas respostas, objetivando a extração de informações úteis que possam subsidiar as atividades da ANAC. Para tanto, esse painel aborda 4 seções distintas: avaliação da conclusividade das respostas; ações realizadas nos casos de respostas inadequadas; detalhamento das denúncias; e manifestações relacionadas aos sistemas informatizados.

Na seção de avaliação da conclusividade das respostas, é verificado se as respostas dadas às manifestações tratadas em 1ª instância (primeira manifestação do usuário sobre o objeto) foram suficientes e adequadas para atender a demanda apresentada pelo usuário. Para tanto, são apresentados o percentual de respostas consideradas conclusivas, os principais motivos pelas quais as respostas foram consideradas inadequadas (Figura 6), assim como um comparativo entre a avaliação de conclusividade realizada pela Ouvidoria e a percepção do usuário (Figura 7), baseada nas pesquisas de satisfação. Tais informações mostram-se relevantes visto que permitem que as áreas técnicas identifiquem as principais causas de inadequações nas respostas fornecidas, possibilitando que ações corretivas sejam adotadas.

Figura 6 - Painel qualitativo das informações: motivos da não conclusividade

Observação	2021/04	2021/05	2021/06	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10	2021/11	2021/12	2022/01	2022/02	2022/03	2022/04	2022/05	Total
Não foi informado um prazo para o usuário para resolução da situação apresentada.	6	4	3	4	7	6	3	1	1	1	2	5	4	1	48
Neste tipo de situação, deveria ter sido solicitada complementação e não respondido a demanda	4	2		3	3	3		1		6	4	3		4	33
Este tipo de demanda deveria ter sido devolvida à GTGI para envio à outra ouvidoria pelo sistema										7	8	4	1		20
Resposta incorreta/genérica	2	2		3		4		3	1	2		1			18
Resposta incompleta		1		3	2				2				2		10
O usuário não poderia ter sido direcionado a outro canal para relatar o problema. Nesse caso, deveria ter sido solicitada complementação e não respondido a demanda				1	4	2									7
Demanda deveria ter sido arquivada e não concluída														2	2
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>160</b>

Figura 7 - Painel qualitativo das informações: comparativo avaliação da ouvidoria x percepção do usuário

Observação	2021/04	2021/05	2021/06	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10	2021/11	2021/12	2022/01	2022/02	2022/03	2022/04	2022/05	Total
Ouvidoria considerou conclusiva e não houve manifestação do usuário	277	166	173	644	362	310	189	217	177	206	350	323	170	171	3735
Ouvidoria considerou conclusiva e o usuário também	76	82	89	139	140	123	116	97	78	77	115	154	80	88	1454
Ouvidoria considerou conclusiva e o usuário não atendida	36	32	37	55	59	55	53	54	39	41	57	78	24	34	654
Ouvidoria considerou conclusiva e o usuário parcialmente atendida	12	14	18	26	22	24	13	20	18	8	16	25	12	14	242
Ouvidoria considerou inconclusiva e não houve manifestação do usuário	6	5	3	3	5	8	2	1	1	15	16	8	6	4	83
Ouvidoria considerou inconclusiva e o usuário também	5	4		10	2	5		3	3	3		1	6	2	44
Ouvidoria considerou inconclusiva e o usuário atendida	1	1		2	8	2		1	1			1	2	1	20
Ouvidoria considerou inconclusiva e o usuário parcialmente atendida				3	1		1		1			1	1		8
<b>Total</b>	<b>413</b>	<b>304</b>	<b>320</b>	<b>882</b>	<b>599</b>	<b>527</b>	<b>374</b>	<b>393</b>	<b>318</b>	<b>350</b>	<b>554</b>	<b>596</b>	<b>301</b>	<b>314</b>	<b>6245</b>

Fonte: Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil, 2022.

Ainda nesse contexto, são apresentados o quantitativo de ações realizadas pela Ouvidoria nos casos em que a resposta fornecida foi considerada inadequada, o mapeamento das unidades responsáveis pelas respostas consideradas inadequadas, além de outras informações relacionadas ao tema, conforme exemplificado nas Figuras 8 e 9.

Figura 8 - Painel qualitativo das informações: responsável pela resposta não atendida

Responsável pela resposta	2021/05	2021/06	2021/07	2021/08	2021/10	2021/11	2021/12	2022/01	2022/02	2022/03	2022/04	2022/05	Total
Backoffice Central	4	33	65	72	83	111	69	106	81	84	44	70	822
SPL	6	15	49	40	23	33	12	26	18	30	23	26	301
SAS	3	8	11	20	39	35	35	35	38	27	20	23	294
SPO	1	16	29	36	22	20	9	13	26	13	8	16	209
Ouvidoria	2	13	22	20	21	17	15	16	14	18	18	20	196
SAR		3	5	7	9	6	6	9	7	6	5	3	66
SIA	1	2	7	4	9	9	1	8	1	4	2	8	56
SAF	1	1	9	6	4	2	3	4	5	4	6	7	52
SRA			1	1	3	3		5	2	5	2	3	25
SFI			3	2					1	2		3	11
GTGI		1		1		1	2		1	3	1		10
ASJIN		1		1		1		1		1			5
SGP			1		1				1	1	1		5
ASCOM		1		1									2
STI									1			1	2
-										1			1
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>94</b>	<b>202</b>	<b>211</b>	<b>214</b>	<b>238</b>	<b>152</b>	<b>223</b>	<b>197</b>	<b>200</b>	<b>130</b>	<b>181</b>	<b>2060</b>

Figura 9 - Painel qualitativo das informações: ações corretivas adotadas

Do que se tratava o comentário da pesquisa?	Qual ação tomada?	Total
Insatisfação com a resposta fornecida	Sem ação no momento	1086
Insatisfação com a resposta fornecida	Abertura de demanda de 2ª instância	410
Insatisfação com a resposta fornecida	O usuário já tinha aberto outra demanda	311
Outro objeto	Envio de e-mail de orientação	243
Insatisfação com a resposta fornecida sem trazer ponto específico	Envio de e-mail de orientação	160
Não recebimento/não acesso à resposta	Envio de e-mail de orientação para acesso à resposta	25
Insatisfação com a resposta fornecida	Demanda reaberta para correção de tratamento	9
Não recebimento/não acesso à resposta	Sem ação no momento	5
Insatisfação com a resposta fornecida sem trazer ponto específico	Sem ação no momento	1
<b>Total</b>		<b>2250</b>

Fonte: Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil, 2022.

A fim de acompanhar os desdobramentos advindos das manifestações, especificamente das denúncias, a Ouvidoria também organizou nesse mesmo painel informações sobre os processos de apuração instaurados a partir de denúncias (Figura 10), os principais assuntos denunciados (Figura 11) e outras informações afins.



Figura 10 - Painel qualitativo das informações: processo de apuração gerados

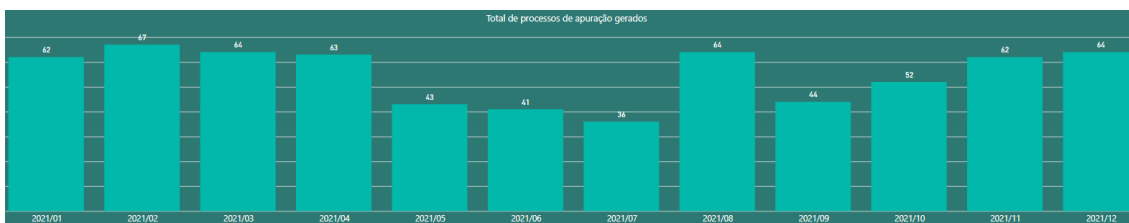


Figura 11 - Painel qualitativo das informações: assuntos denunciados

Detalhamento do assunto	2021/01	2021/02	2021/03	2021/04	2021/05	2021/06	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10	2021/11	2021/12	Total
Operação irregular de Drone	16	16	29	13	19	19	20	24	17	13	16		202
Voo rasante/Manobra arriscada	16	27	17	20	15	10	7	16	25	11	19	11	194
Aeronave com endereçamento irregular					3	8	7		83	6			107
Pouso/decolagem irregular de aeronave	5	5	8	1	7	9	6	10	7	6	14	4	82
Demanda Incompreensível				2	4	21	5	13	9	5	9	6	74
Taxi aéreo Pirata	11	8	5	8	4	1		6	2	9	14	6	74
Manutenção clandestina de aeronave	2	2	1	4	6	6	4	8	16	7	3	8	67
Procedimentos irregulares	2	5	2	12		4	2	8	5	3	6	6	55
Irregularidades em curso	10	1	5	4	2	5	2		9	11	5		54
Falha na manutenção das aeronave	5	4	11	1		1	2	1	3	8	3	2	41
Voo irregular de aeronave	10	1	3	1	3	5	2	3	1	2	6	2	39
Conduta de agente público	2			3	6	1	2	3	1	10	3	1	32
Aeródromo irregular		1		3	2	1	3	1	5	1	9	1	27
Questão trabalhista		6	3	1	2	1	1	2	4	2	1	1	24
Documentação de piloto	1	2	4	4	1	3	1	2	5				23
Voo irregular de Drone												22	22
Aeródromo clandestino	1		3	4	1	2	3	1	1		2	2	20
Práticas ilícitas					3	6	2	2	1	2	4		20
Balonismo irregular		2		3	1	2	4		1	1	1	2	17
Conduta irregular de Piloto	2	2	2		3		3	1			3	1	17
Irregularidade em Infraestrutura aeroportuária	6	5	4	1	1								17

Fonte: Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil, 2022.

Por fim, há uma seção com informações sobre as manifestações relativas aos sistemas informatizados da ANAC. Nessa seção são evidenciados, por exemplo, o quantitativo das manifestações que tratam de sistemas (Figura 12), os principais erros relatados (Figura 13), assim como outros detalhamentos. Essas informações são importantes visto que permitem que as áreas responsáveis por esses sistemas possam identificar os principais problemas encontrados pelos usuários, podendo adotar ações a fim de corrigi-los.

Figura 12 - Painel qualitativo das informações: sistemas demandados

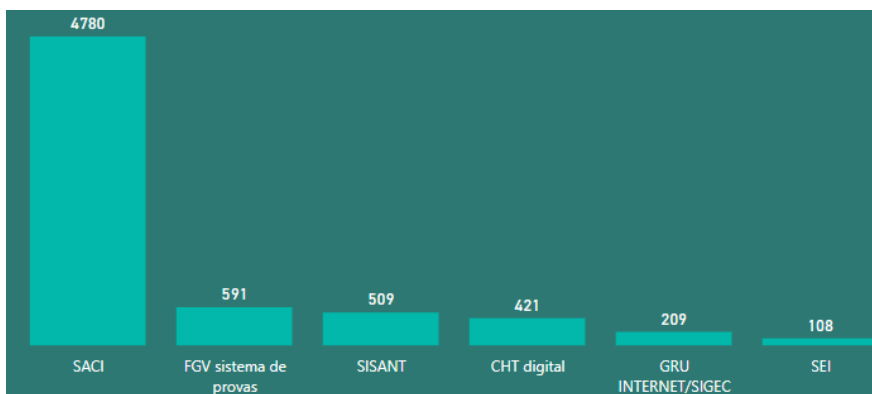
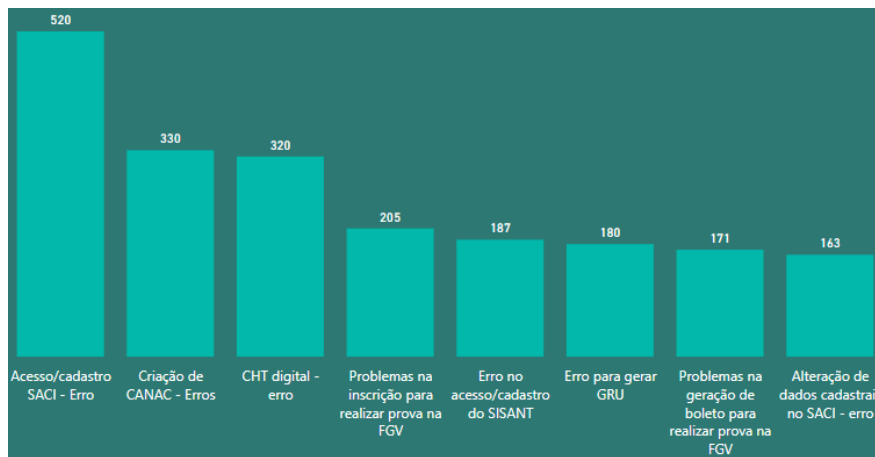


Figura 13 - Painel qualitativo das informações: principais erros dos sistemas

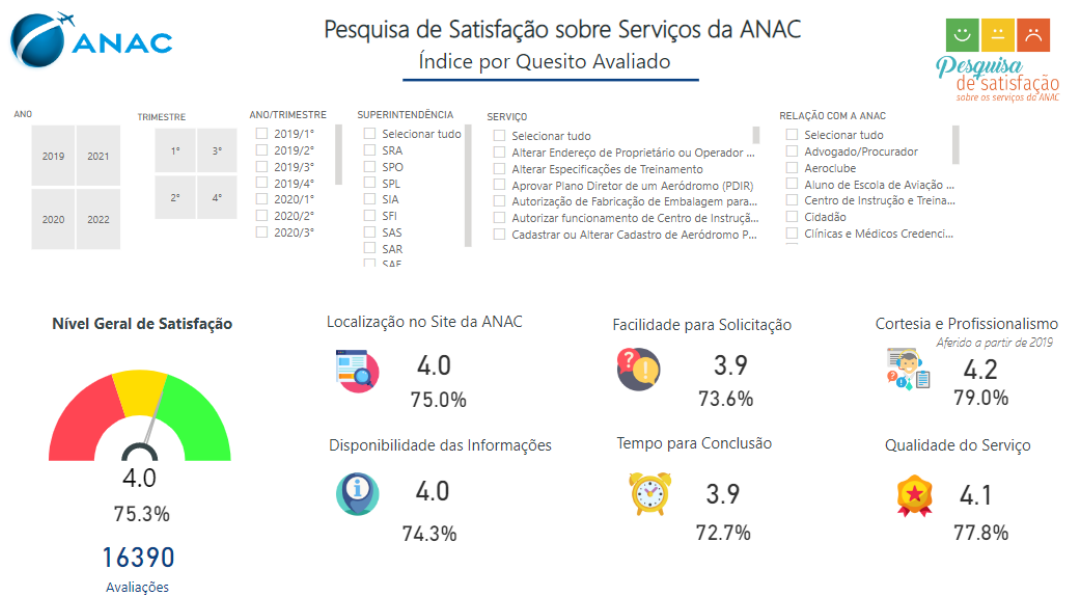


Fonte: Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil, 2022.

### c) Painel de satisfação dos serviços

O terceiro painel, identificado como significativo para fins de produção de informação estratégica, apresenta os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários sobre os serviços prestados pela ANAC, distinta daquela existente na Plataforma Fala.BR. Conforme demonstrado nas Figuras 14 e 15 abaixo, o painel permite a visualização do nível geral de satisfação dos usuários, discriminado por quesito de avaliação, por período, por superintendência e por relação com a ANAC. E assim como nos demais painéis, é possível manipular, ordenar e combinar esses dados de maneira a auxiliar na sua interpretação e análise.

Figura 14 - Painel de satisfação dos serviços: quadro geral



Fonte: Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil, 2022.

Figura 15 - Painel de satisfação dos serviços: notas dos serviços

SUPERINTENDÊNCIA	ANO	TRIMESTRE	ANO/TRIMESTRE							RELAÇÃO COM A ANAC
Todos	Todos	Todos	Seleções múltiplas							Todos
SERVIÇOS AVALIADOS	NGS	FLS	FSS	DIS	TC	QS	CP	Avaliações		
Obter licença para exercer a atividade de comissário de voo	4,51	4,33	4,38	4,35	4,53	4,57	4,53	253		
Outros	3,74	3,73	3,71	3,72	3,62	3,87	3,90	253		
Obter licença para exercer a atividade de Mecânico de Manutenção Aeronáutica	4,10	4,02	4,02	4,06	4,11	4,19	4,18	212		
Obter licença para exercer a atividade de Piloto Privado de Avião	4,28	4,22	4,19	4,18	4,28	4,37	4,36	212		
Realizar exame teórico para profissional de aviação civil	4,32	4,31	4,29	4,32	4,38	4,42	4,47	114		
Obter licença para exercer a atividade de piloto comercial de avião	3,93	3,97	3,89	4,01	3,90	4,05	3,99	110		
Realizar exame de proficiência para pilotos de aviação civil	4,06	4,00	4,14	4,03	4,19	4,27	4,26	108		
Incluir habilitação para comissário	4,45	4,30	4,39	4,35	4,42	4,48	4,51	69		
Obter Certificado Médico Aeronáutico	4,12	3,85	4,00	3,92	4,13	4,30	4,32	60		
Realizar exame de proficiência em língua inglesa para profissional de aviação civil	3,72	3,62	4,00	3,92	3,79	3,98	4,00	53		
Obter licença para exercer a atividade de Piloto De Linha Aérea de Avião	3,85	3,91	3,88	3,79	3,97	3,91	4,06	34		
Obter autorização para voo de aeronaves privadas estrangeiras no Brasil	4,57	4,30	4,70	4,52	4,65	4,61	4,61	23		
Registrar aeródromo privado (inscrição e alteração cadastral)	4,60	4,60	4,50	4,30	4,40	4,75	4,70	20		
Obter autorização especial de voo	4,44	4,44	4,33	4,39	4,11	4,44	4,61	18		
Credenciar médicos e clínicas para pessoal da aviação civil	3,82	3,71	3,76	3,88	3,88	3,82	4,12	17		
Obter restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil	4,31	4,13	4,00	4,19	4,25	4,44	4,38	16		
Obter Certificação para Centro de Instrução de Aviação Civil (RBAC 141)	4,00	4,00	3,87	3,73	3,73	4,27	4,20	15		
Obter licença para exercer a atividade de piloto comercial de helicóptero	4,50	4,50	4,71	4,57	4,29	4,64	4,71	14		
Realizar a comunicação de venda de aeronave	2,15	2,21	2,15	2,00	2,02	2,20	2,21	12		
<b>Total</b>	<b>4,15</b>	<b>4,08</b>	<b>4,11</b>	<b>4,10</b>	<b>4,13</b>	<b>4,26</b>	<b>4,27</b>	<b>1826</b>		

**Siglas:**

- NGS – Nível geral de satisfação
- FLS – Facilidade de localização no site
- FSS – Facilidade para solicitação do serviço
- DIS – Disponibilidade de informações sobre o serviço
- TC – Tempo de conclusão do serviço
- QS – Qualidade do serviço
- CP – Cortesia e Profissionalismo

*Escala Likert: 1 = Muito Insatisfeito; 5 = Muito Satisfeito*

**Fonte:** Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil, 2022.

#### d) Relatórios gerenciais e estratégicos

De posse dos dados gerados nos supracitados painéis, a Ouvidoria periodicamente compila as informações e conhecimentos gerados em duas espécies de relatório, quais sejam: relatório gerencial e relatório estratégico.

O primeiro tem periodicidade trimestral e apresenta a análise qualitativa dos dados obtidos no tratamento de manifestações, nas pesquisas de satisfação e no monitoramento da transparência ativa e passiva. As principais demandas dos usuários referentes aos serviços prestados pela Agência são analisadas e apresentadas em tópicos distintos, após a validação pelos gestores. Também são apresentadas as avaliações dos serviços, comparadas com as metas estratégicas da Agência e índices de transparência ativa e passiva. Além da distribuição por meio oficial aos gestores e ao Gabinete da Diretoria, os relatórios gerenciais são publicados na intranet.

Os relatórios estratégicos, instituídos como instrumento de gestão pela Portaria nº 5.277/OUV de 23 de junho de 2021, são elaborados sob demanda dos Diretores e abordam os assuntos que interessam à determinada ação ou decisão. Por serem, geralmente, informações preparatórias à tomada de decisão, os relatórios não são publicados. Desde a sua instituição, dois relatórios estratégicos foram entregues a Diretores. A citada portaria, inclusive, dispõe sobre a estrutura e o fluxo de elaboração e encaminhamento desses relatórios, apresentado a seguir.

Art. 10. O processo de elaboração do relatório gerencial terá início no primeiro dia útil do mês subsequente ao período de referência, seguindo-se as seguintes etapas:

I - na reunião inicial, convocada pelo Ouvidor, os responsáveis pelas equipes de atividades apresentarão os dados quantitativos que comporão o relatório e suas percepções sobre as oportunidades de melhoria e, os problemas identificados. Nesta ocasião, serão definidas as propostas de aprimoramento que serão apresentadas aos gestores, considerando critérios de priorização;

II - no passo seguinte, os gestores de serviços e responsáveis pelo Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações - SEAM - serão convidados a conhecer o trabalho até então desenvolvido e a avaliar as ações de melhoria ou correções propostas pela Ouvidoria;

III - o relatório gerencial será redigido por um servidor designado pelo Ouvidor, observando o modelo previsto no Anexo; e

IV - os relatórios serão aprovados pelo Ouvidor.

Art. 11. Os relatórios estratégicos serão elaborados seguindo-se, no que couber, as etapas descritas no art. 10 desta Portaria, excetuando-se a fase de validação de causas e avaliação de proposições da Ouvidoria.

### **e) Resultados percebidos**

Em síntese, são perceptíveis os esforços empreendidos pela Ouvidoria para utilizar os dados e informações obtidos por meio das manifestações no aprimoramento das suas próprias atividades e na melhoria da prestação dos serviços públicos. Por meio da análise de dados das manifestações e das pesquisas de satisfação, a UA auxilia os gestores dos serviços na tomada de decisão, empregando os conceitos e técnicas de *Business Intelligence*.

No Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria – 2021 são apresentados alguns problemas recorrentes detectados pela Ouvidoria (Figura 16) a partir das análises de manifestações e dos painéis estratégicos, assim como as recomendações apontadas para solucioná-los. Para demonstrar o valor gerado a partir dessas ações, são indicados também os benefícios percebidos pelos usuários dos serviços relacionados a esses problemas.

A título de exemplo, pode-se citar alguns pontos passíveis de melhoria identificados a partir dos painéis: instabilidade recorrente no sistema de geração de GRU; não atualização ou inserção imediata da habilitação após o deferimento do processo; demora para designação de examinador e agendamento do exame de proficiência técnica de pilotos examinadores credenciados; e demora e insatisfação em relação aos processos analisados pelo Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB. Como benefícios identificados, a Ouvidoria aponta, por exemplo, o desenvolvimento de novo sistema para processos de licenças e habilitação sob o RBAC 91, a reestruturação de alguns processos analisados pelo RAB, além da adoção de soluções de contorno em alguns sistemas informatizados, enquanto as causas raízes dos problemas apontados estão sob investigação.

Figura 16 - Problemas recorrentes e medidas adotadas

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

Fonte: Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria - 2021, Ouvidoria da ANAC.

Ademais, o painel de informações qualitativas mostra-se como um dos principais resultados da supervisão técnica exercida nos canais de atendimento ao usuário (apresentada no item 1.1), previsto no art. 39 da Portaria CGU nº 581/2021. Por intermédio desse painel, a Ouvidoria acompanha as atividades da Central de Atendimento da ANAC, apresenta os indicadores que impactam diretamente o atendimento dos usuários, conforme apontado na Figura 17 abaixo.

Figura 17 - Monitoramento dos indicadores da Central de Atendimento

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

Fonte: Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria - 2021, Ouvidoria da ANAC.

## 2. Achados

### 2.1. Ausência de informações sobre serviços prestados

Quanto à observância das obrigações dispostas na legislação referentes ao acompanhamento da Carta de Serviços ao Usuário, verificou-se que não houve seu cumprimento integral.

O Decreto nº 9.094/2017 dispõe que os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência. A Portaria CGU nº 581/2021, por seu turno, determina que as unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Ainda nesse contexto, a citada portaria determina que:

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;

VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

IX - ao tempo de espera para o atendimento;

X - ao prazo para a realização dos serviços;

XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;

XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;

XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

No caso concreto, verifica-se que os serviços prestados pela ANAC estão publicados no portal único gov.br, assim como há uma seção específica no sítio eletrônico da ANAC dedicada à divulgação desses serviços, contendo algumas informações detalhadas a respeito. Entretanto, constata-se que nem todas as informações requeridas pela legislação foram publicadas.

Em análise das informações disponibilizadas na Carta de Serviços, com o objetivo de compará-las às exigências dispostas na Portaria CGU nº 581/2021, art. 45, verificaram-se as seguintes inconformidades:

- Não são oferecidas informações a respeito dos procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível (art. 45, XVIII). Considerando a ampla predominância de serviços cujos canais de prestação são disponibilizados pela *web*, a eventual impossibilidade de acesso ao sistema informatizado constitui óbice de acesso aos serviços, para o qual não é oferecida alternativa;
- Nos casos em que o serviço se caracteriza como ato público de liberação, nos termos definidos no § 6º do art. 1º da Lei nº 13.874/2019, não foram observadas todas as exigências de informações dispostas no § 4º do art. 11 do Decreto nº 9.094/2017, especialmente no que se refere:
  - a) à descrição resumida do fluxo de tramitação do processo administrativo aplicável ao ato, incluídas as fases, prazos, autoridades competentes para a decisão e o sistema recursal disponível (Decreto nº 9.094/2017, art. 11, § 4º, II);
  - b) ao tempo médio de tramitação de pedidos análogos até a decisão e as demais estatísticas relacionadas ao ato público de liberação (Decreto nº 9.094/2017, art. 11, § 4º, V).
- Foram observadas ocorrências em que as informações relativas ao tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento (art. 45, XV) e às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento (art. 45, XVII) não foram disponibilizadas, especificamente no caso dos serviços “Credenciar-se como instrutor de artigos perigosos” e “Obter certificação de organização de manutenção de produto aeronáutico doméstica (COM)”. Para todos os outros serviços, são apresentados, indistintamente:
  - a) no caso das informações relativas ao tratamento a ser dispensado ao usuário, algumas das diretrizes dispostas na Lei nº 13.460/2017, art. 5º;
  - b) no caso das informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento, é oferecida a simples reprodução do disposto no art. 5º, X, da Lei nº 13.460/2017, sem detalhar se o direito do usuário é garantido, de fato, pelas condições das instalações disponibilizadas para o atendimento. Acresça-se, ainda, no tocante às informações sobre condições de acessibilidade, que não são especificados os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento (art. 45, XVI).

A ausência da publicação das informações acima indicadas pode-se mostrar prejudicial ao cumprimento da função principal da Carta de Serviços ao Usuário, que é contribuir de forma decisiva para o esforço de alinhar os serviços prestados pela Administração Pública aos anseios da sociedade, tornando-se um verdadeiro instrumento de transparência, participação e controle social.

Em inspeção relativa ao processo de atualização da Carta, foi notada a existência de um ato normativo que estrutura um Modelo de Governança dos Serviços prestados pela ANAC, a Instrução Normativa ANAC nº 155/2020. Neste Modelo atuam, além da Ouvidoria, o Gestor do Portfólio de Serviços, os Gestores dos Portfólios de Serviços Locais, os Gestores de Serviços e o Comitê Permanente de Desburocratização. Nesta estrutura, compete aos Gestores de Serviços a atualização das informações de prestação dos serviços sob sua coordenação, “de maneira antecipada às alterações na forma de prestação do serviço”, na redação do art. 11, II, do referido normativo. Por outro lado, à Ouvidoria compete:

Art. 12. Cabe à Ouvidoria:

I – acompanhar as avaliações de serviços disponibilizados aos usuários em plataformas de governo;

II – realizar avaliações complementares, conforme art. 14, inciso II, desta Instrução Normativa; e

III – participar do processo de mapeamento e projetos de redefinição de serviços públicos prestados pela ANAC.

Apesar de a norma acima exposta não atribuir à UA a função de atualização das informações da Carta, delegando-a a outros atores da estrutura de Governança de Serviços da entidade, o art. 7º, VI da Portaria nº 581/2021 impõe:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

(...)

VI – zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

(...)

Portanto, em que pese a estruturação de um Modelo de Governança de Serviços próprio da entidade com a atribuição de competências a atores específicos, a Portaria CGU nº 581/2021 impõe à Ouvidoria a responsabilidade pela adequação das informações constantes na Carta. Ademais, considerando que a UA está inserida dentro do Modelo de Governança dos Serviços entende-se que ela possui o conhecimento, as ferramentas e o espaço institucional para atuar junto aos atores responsáveis a fim de adequar as informações dos serviços prestados ao disposto na legislação.

## **2.2. Inexistência de fluxo de tratamento para manifestações de ouvidoria interna**

Em inspeção a respeito da existência de fluxo formalizado para tratamento das manifestações de ouvidoria interna, verificou-se que a UA ainda não o instituiu. Sobre o tema, a Portaria CGU nº 581/2021 é assertiva:

Art. 41. As unidades do SisOuv classificarão como manifestação de ouvidoria interna aquelas realizadas por agentes públicos a serviço do órgão ou entidade sob vínculo de qualquer natureza, referentes a:



I - conduta de agentes públicos do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, com ou sem subordinação hierárquica direta;

II - prestação de serviços destinados aos agentes públicos a serviço do órgão ou entidade a que estejam vinculadas; e

III – ato administrativo relacionado às atividades meio do órgão ou entidade a que estejam vinculadas.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica às representações formuladas com fundamento nos incisos VI e XII do art. 116 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

Acerca do tema, verifica-se por meio dos testes realizados, a existência de fluxo geral do Sistema de Atendimento, fluxo de atendimento presencial, além de guias de orientação e tratamento, dentre os quais destaca-se o guia de tratamento de denúncias. Entretanto, nota-se a ausência de um fluxo e orientações específicos para as manifestações de ouvidoria interna.

De acordo com a UA, atualmente, esse tipo de manifestação segue o mesmo rito previsto para as demais manifestações. Contudo, é informado que a Ouvidoria tem um projeto específico para implementar atividades de ouvidoria interna com fluxo distinto dos demais, até o final de 2022.

Considerando a relevância e criticidade dos fatos geralmente relatados em ações de ouvidoria interna, reforça-se a importância do estabelecimento de procedimentos e orientações específicos, visto que na sua ausência o processo de tratamento das manifestações fica fragilizado e mais suscetível a inconformidades.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto no presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consignam-se as seguintes recomendações à Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil:

- I. Atuar junto às áreas e agentes responsáveis pelas informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário, a fim de assegurar a publicação de todas as informações exigidas na Portaria CGU nº 581/2021 e no Decreto nº 9.094/2017;
- II. Implementar e dar publicidade a fluxo para tratamento de manifestações de ouvidoria interna, conforme o disposto na Portaria CGU nº 581/2021.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da ANAC, de um modo geral, atua em conformidade com o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021 e apresenta uma gestão adequada dos processos atinentes a suas competências. Além disso, convém destacar as contribuições positivas advindas da supervisão técnica sobre o sistema de atendimento, o monitoramento contínuo da satisfação dos usuários, além dos painéis interativos e relatórios elaborados, que resultam na produção de informações estratégicas para ANAC. Essas informações

possibilitam a tempestividade na tomada de decisão da Alta Administração, assim como serve de subsídio para o aprimoramento dos serviços prestados.

Entretanto, cabe ressaltar que foram identificadas algumas inconformidades e oportunidades de melhoria, sobretudo relacionado à Carta de Serviços ao Usuários e ao tratamento das manifestações de ouvidoria interna.

No que se refere à Carta de Serviços ao Usuários, foi constatada a ausência de parte das informações exigidas na legislação. Essa insuficiência de informações compromete o papel do Estado de levar ao seu público-alvo o conhecimento acerca da existência do serviço e das informações sobre o que precisa ser feito para obtê-lo, demonstrando prazos e condições de acesso.

Identificou-se também vulnerabilidade quanto ao tratamento das manifestações de ouvidoria interna. Apesar de a Ouvidoria ter instituído e formalizado diversos fluxos de tratamento e guias de orientação e atendimento para as equipes de atendimento e ouvidoria, não há ainda um fluxo instituído para tratamento das demandas de ouvidoria interna. Tal ausência fragiliza e potencializa o risco de inadequações no processo de tratamento das manifestações de ouvidoria interna.

Diante das oportunidades de melhoria identificadas, foram propostas recomendações visando corrigir as inconformidades supracitadas e mitigar esses riscos que, se concretizados, podem comprometer a qualidade das atividades da ouvidoria ou o alcance de sua missão institucional. Essas recomendações dizem respeito à atuação junto às áreas responsáveis pela Carta de Serviços ao Usuário e à instituição do fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria interna.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: fomento à transparência, participação e controle social, mediante o cumprimento das disposições relativas à Carta de Serviços ao Usuário; e mitigação dos riscos de desconformidade no tratamento das manifestações de ouvidoria interna, mediante o estabelecimento de procedimentos e fluxos específicos para a tipologia. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional, da validação das respostas dadas pela UA ao Questionário de Avaliação e dos testes realizados na fase de execução.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 1 - Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia Especial – Agência Reguladora
Localização na estrutura do órgão	Órgãos Vinculados – Diretoria Colegiada
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@anac.gov.br">ouvidoria@anac.gov.br</a> (Ouvidoria) <a href="mailto:sic@anac.gov.br">mailto:sic@anac.gov.br</a> (SIC)
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria</a>
Endereço	Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C - Edifício Parque Cidade Corporate Torre A - Asa Sul, Brasília/DF, 70308-200
Telefone - Canais de Atendimento	Central de Atendimento: 163 Ouvidoria: (61) 3314-4153 ou (61) 3314-4154
Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:	Das 8h às 20h.
Ouvidor	José Luiz Povill de Souza
	Advogado
	Nomeado em 29/10/2020

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A Ouvidoria da ANAC é dirigida por ouvidor sem subordinação hierárquica e com mandato de 3 anos, vedada a recondução. O Ouvidor é escolhido e nomeado pelo Presidente da República, após prévia aprovação do Senado Federal, devendo ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos ou no campo específico de atuação da agência reguladora.

O artigo 22 da Lei nº 13.848/2019 estabelece as seguintes atribuições para o ouvidor:

§1º São atribuições do ouvidor:

I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência;

II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência;

III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.

§ 2º O ouvidor terá acesso a todos os processos da agência reguladora.

§ 3º O ouvidor deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou confidencial.

§ 4º Os relatórios do ouvidor deverão ser encaminhados ao conselho diretor ou à diretoria colegiada da agência reguladora, que poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

§ 5º Os relatórios do ouvidor não terão caráter impositivo, cabendo ao conselho diretor ou à diretoria colegiada deliberar, em última instância, a respeito dos temas relacionados ao setor de atuação da agência reguladora.

§ 6º Transcorrido o prazo para manifestação do conselho diretor ou da diretoria colegiada, o ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgá-los no sítio da agência na internet.

No art. 29 do Decreto nº 5.731/2006, são descritas as competências da Ouvidoria da ANAC, a saber:

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 infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica, atuando com independência na produção de apreciações sobre a atuação da ANAC;

II – 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

III - promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e ilegalidades constatadas.

§ 1º O Ouvidor terá acesso a todos os assuntos, autos e documentos da ANAC e contará com o apoio administrativo adequado ao desempenho de suas funções, mantendo o sigilo das informações.

§ 2º A Ouvidoria manterá sigilo da fonte e a proteção do denunciante, quando for o caso.

§ 3º A Diretoria assegurará os meios adequados ao exercício das atividades da Ouvidoria.

### **A.3 Normativos Internos**

Em consultas e inspeções realizadas, destacam-se os principais normativos internos da ANAC relacionados à temática de ouvidoria:

- **Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016**, Regimento Interno da ANAC, que contempla as competências da Ouvidoria da ANAC.
- **Instrução Normativa nº 70, de 30 de abril de 2013**, que estabelece os procedimentos a serem adotados no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC para atendimento ao disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, no Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, e dá outras providências.

- **Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018**, institui o Sistema de Atendimento da ANAC com a finalidade de ordenar o processo de atendimento de manifestações e garantir a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços prestados pela ANAC.
- **Instrução Normativa nº 155, de 14 de maio de 2020**, que estabelece o Modelo de Governança dos Serviços prestados pela ANAC.
- **Portaria ANAC nº 5.277/OUV, de 23 de junho de 2021**, que institui, no âmbito da Ouvidoria, os relatórios gerenciais e estratégicos como instrumentos de análise de informações e de apresentação de propostas de aprimoramento dos serviços prestados pela Agência Nacional de Aviação Civil.
- **Portaria ANAC nº 6.287/OUV, de 3 de novembro de 2021**, que estabelece procedimentos internos para a salvaguarda da identidade do autor de denúncia no âmbito da Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil.

#### A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria atualmente possui 12 pessoas em sua equipe, com os seguintes perfis:

*Quadro 2 - Força de trabalho*

<b>Cargo</b>	<b>Vínculo</b>	<b>Formação</b>	<b>Atividades realizadas</b>
Ouvidor	Efetivo	Direito	Ouvidor
Analista Administrativo	Efetivo	Letras	Monitoramento da transparência ativa e passiva e carta de serviços
Analista Administrativo	Efetivo	Ciências Contábeis	Supervisão do tratamento de manifestações
Técnico Administrativo	Efetivo	Engenharia Civil	Análise prévia e controle de tratamento de denúncias
Técnico Administrativo	Efetivo	Biomedicina	Ouvidor substituto e Acompanhamento de Serviços e Pesquisa de Satisfação
Cargo em Comissão	Não efetivo	Pedagogia e Tecnólogo em Secretariado Executivo	Apoio na supervisão do tratamento de manifestações
Secretário	Não efetivo	Nível médio	Atividades de secretaria e apoio na supervisão do tratamento de manifestações
Secretária	Não efetivo	Tecnólogo em Secretariado Executivo (Completo); Serviço Social (em andamento)	Atividades de secretaria
Recepcionista	Não efetivo	Tecnólogo em Recursos Humanos; Psicologia	Atendimento aos usuários e apoio na supervisão do tratamento de manifestações

Recepcionista	Não efetivo	Tecnólogo em Gestão Pública	Atendimento aos usuários e apoio na supervisão do tratamento de manifestações
Recepcionista	Não efetivo	Análise desenvolvimento de sistema (em andamento)	Atendimento aos usuários e apoio na supervisão do tratamento de manifestações
Estagiário	Não efetivo	Tecnólogo em Gestão Pública (em andamento)	Apoio à gestão de projetos e ações da Ouvidoria

**Fonte:** Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil, 2022.

A UA conta com quatro servidores do quadro efetivo da ANAC, um servidor comissionado, um servidor efetivo requisitado, cinco colaboradores terceirizados e um estagiário como força de trabalho. Quanto à experiência acumulada, a maioria dos servidores e colaboradores já estão há mais de 4 anos em atividade na Ouvidoria. Internamente, não há divisão formal da Ouvidoria. Contudo, operacionalmente, as atribuições da Ouvidoria foram divididas em quatro grupos de atividades:

- Tratamento de manifestações;
- Acompanhamento de serviços e pesquisa de satisfação;
- Monitoramento da transparência ativa e passiva; e
- Atividades de secretaria.

As denúncias e comunicações de irregularidade são chanceladas com sigilo no sistema e tratadas pela equipe designada, composta por um servidor efetivo, como titular e um servidor comissionado, como suplente. Ademais, a Ouvidoria conta com sala de reunião interna, sala de audiência reservada aos usuários, sala do Ouvidor e sala de trabalho, todas em um mesmo ambiente.

#### **A.5 Canais de Atendimento**

Os canais de atendimento disponibilizados pela ANAC são: Plataforma Fala.BR, Central de atendimento (163), atendimento telefônico da Ouvidoria, correspondência e atendimento presencial.

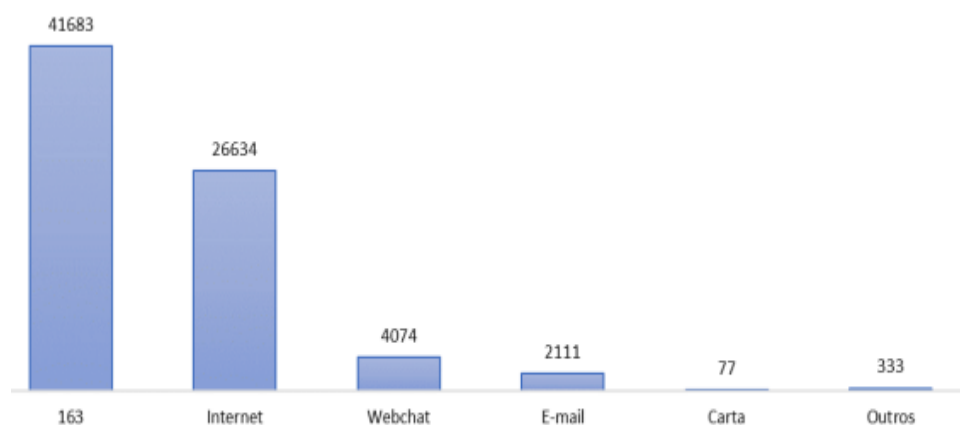
- **Plataforma Fala.BR:** os links de acesso aos tipos de manifestação da plataforma para registro diretamente ficam disponíveis tanto na página do “Fale com a ANAC” como na seção da Ouvidoria no sítio eletrônico da Agência.
- **Atendimento telefônico da Ouvidoria:** a Ouvidoria disponibiliza números telefônicos para atendimento ao usuário, apesar de o atendimento realizado pela Central de atendimento ser o canal oficial da Agência. Esse atendimento realizado pela Ouvidoria não compete e nem visa a substituir o realizado pela Central de atendimento da ANAC, mas é disponibilizado com vistas a garantir o acesso direto do usuário à Ouvidoria para dúvidas específicas.
- **Correspondência:** pode ser encaminhada documentação da manifestação para o endereço Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C - Edifício Parque Cidade Corporate - Torre A - 3º andar – Brasília/DF - CEP: 70.308-200. Quando a manifestação é recebida por este meio, ela é cadastrada na Plataforma Fala.BR e assim é fornecido um protocolo de acompanhamento ao usuário.

- **Presencial:** o manifestante pode comparecer na sede da ANAC no endereço Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C - Edifício Parque Cidade Corporate - Torre A - 3º andar – Brasília/DF ou por meio de agendamento com a secretária. O atendimento presencial é realizado somente na sede da ANAC em Brasília pela Ouvidoria quando o usuário comparece no horário comercial ou mediante agendamento.
- **Central de atendimento:** trata-se de um serviço externo de atendimento, sob a supervisão técnica da ouvidoria, prestado sob a forma de atendimento telefônico (163) e chat online; funciona diariamente das 8h às 20h e atende nos idiomas português, inglês ou espanhol.

Sobre recepção de manifestações por redes sociais, a UA não utiliza as redes sociais – Facebook, Telegram, Whastapp, Twitter, SMS, Messenger, chat – para recebimento das demandas de ouvidoria, mas repassou orientação às diversas áreas da Agência sobre como agir ao receber uma denúncia.

Quanto aos canais de entrada de manifestações, a Figura 18 abaixo apresenta as quantidades de demandas recebidas em cada canal de atendimento no ano de 2021:

Figura 18 - Manifestações recebidas nos canais de atendimento



Fonte: Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria - 2021, Ouvidoria da ANAC.

## A.6 Fluxo de tratamento das manifestações

Quanto ao fluxo interno de tratamento das manifestações, verifica-se que a UA tem mapeado e formalizado o fluxo de tratamento das manifestações a partir do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou do atendimento do usuário nos demais canais de atendimento. A exceção aplica-se às manifestações de ouvidoria interna, que não possuem um fluxo específico para seu tratamento dentro da Agência. Tais fluxos são apresentados em forma de fluxogramas e guias de tratamento e orientações, disponibilizados aos agentes envolvidos em treinamentos e na rede intranet.

A UA empreende, para fins de tratamento de manifestações, uma diferenciação entre atendimento de 1º nível – realizado pela Central de Atendimento, que responde diretamente sempre que houver respostas padronizadas em roteiros de atendimento, possibilitando respostas ágeis – e de 2º nível – tratamento de manifestações encaminhadas pela Central de Atendimento aos Serviços Especializados de Tratamento de Manifestações - SEAMs. São mantidos alguns indicadores que permitem o



acompanhamento da eficiência dos processos de trabalho no fluxo de recebimento e tramitação da demanda, como pode ser observado nas Figuras 19 e 20 do Relatório de Gestão e Atividades de Ouvidoria de 2021:

Figura 19 - Indicador relativo ao FAQ

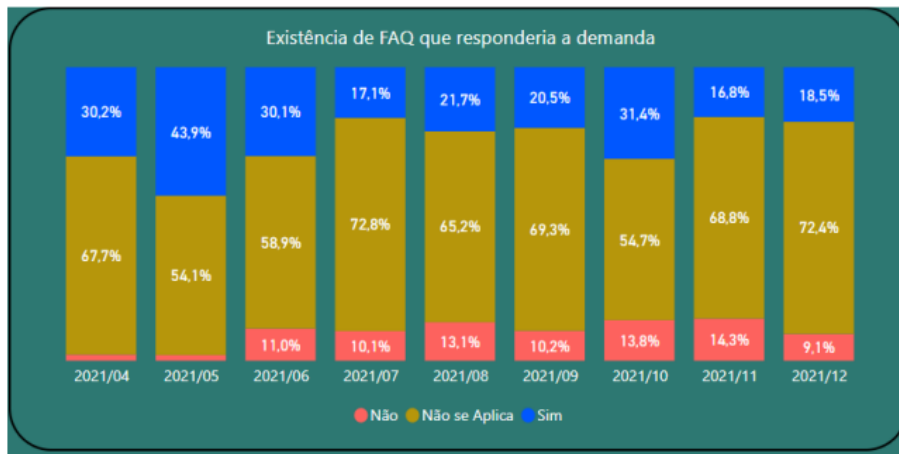
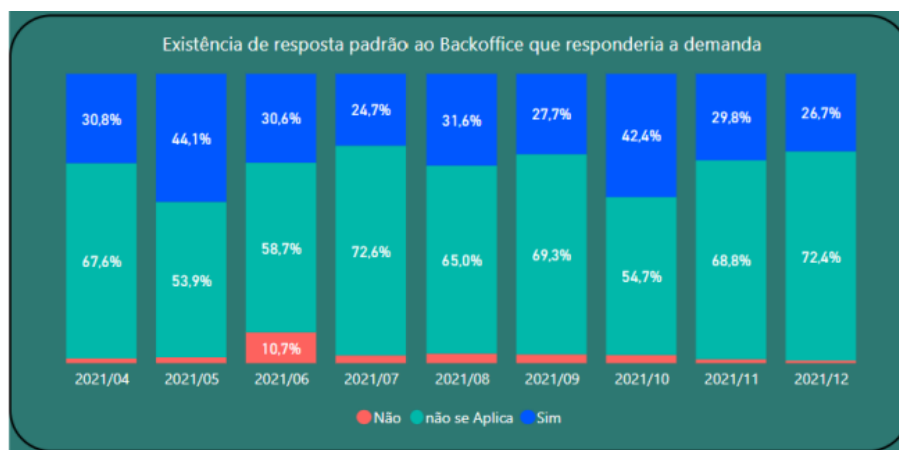


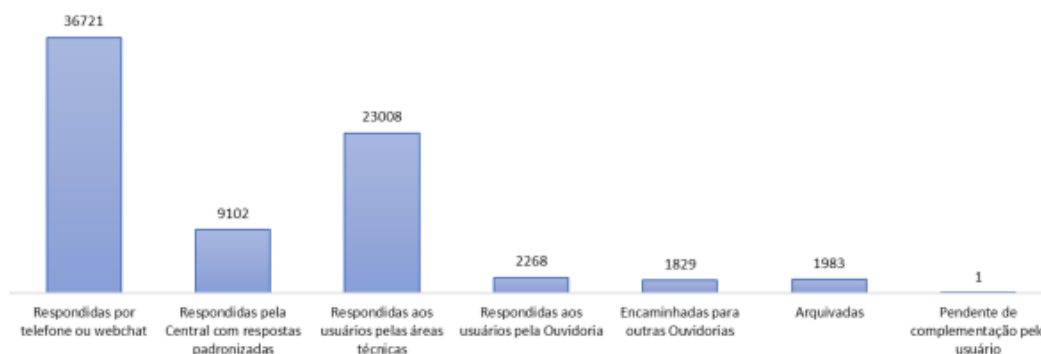
Figura 20 - Indicador relativo à resposta padrão ao Backoffice



Fonte: Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria - 2021, Ouvidoria da ANAC.

A Figura 21, por sua vez, permite visualizar a proporção de demandas que são prontamente atendidas pela Central de Atendimento em 1º nível:

Figura 21 - Situação das manifestações tratadas em 2021



Fonte: Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria - 2021, Ouvidoria da ANAC.

Outra característica do Sistema de Atendimento da ANAC é a classificação das manifestações em manifestações dirigidas à primeira instância e dirigidas à segunda instância. À segunda instância são dirigidas as manifestações dos usuários que não foram consideradas satisfeitas pelos usuários ou com descumprimento de prazo de resposta, em primeiro ou em segundo nível, favorecendo a busca pela resolutividade.

Na estrutura do Sistema, à Ouvidoria compete a recepção e tratamento especificamente das manifestações de segunda instância e das denúncias. Além disso, a Instrução Normativa nº 121/2018 atribui à Ouvidoria a supervisão do Sistema de Atendimento, a avaliação amostral da qualidade das respostas do Sistema e o monitoramento das reclamações sobre os serviços prestados pela ANAC, além de outras competências dispostas no art. 6º, V do referido normativo:

Art. 6º No âmbito do Sistema de Atendimento da ANAC, são competências:

V - da Ouvidoria:

- a) supervisionar o Sistema de Atendimento da ANAC adotando, no limite de suas competências, observada a Lei nº 13.460 de 2017, as medidas necessárias à recomposição da regularidade de seu funcionamento;
- b) recepcionar e tratar as manifestações dirigidas à segunda instância solicitando ao SEAM a resposta ou sua revisão;
- c) recepcionar e dar encaminhamento às denúncias. (Redação dada pela Instrução Normativa nº 174, de 25.10.2021)
- d) monitorar os prazos regulamentares e reportar o descumprimento às superintendências e aos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria responsáveis pelos SEAMs;
- e) realizar avaliação amostral da qualidade das respostas emitidas no Sistema de Atendimento da ANAC; (Redação dada pela Instrução Normativa nº 174, de 25.10.2021)
- f) avaliar a satisfação do usuário com relação às manifestações concluídas pelo Sistema de Atendimento da ANAC por meio da aplicação de pesquisas ou de outros instrumentos;
- g) acessar dados coletados e relatórios produzidos pelos SEAMs com o objetivo de instruir os relatórios de Ouvidoria.
- h) elaborar e encaminhar aos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria e às superintendências relatórios quantitativos e qualitativos sobre as manifestações dos usuários e resultado das percepções colhidas, a partir das pesquisas de satisfação e outros instrumentos utilizados pela Ouvidoria;
- i) identificar oportunidades de aperfeiçoamentos na prestação de serviços e regulamentos;
- j) elaborar e encaminhar à Diretoria da Agência relatório de gestão com base nas manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, obtidas por mecanismos proativos e reativos, apontando falhas e indicando oportunidades de melhorias na prestação dos serviços prestados pela ANAC; e
- k) realizar monitoramento, em sua totalidade, das reclamações sobre os serviços prestados pela ANAC.

## A.7 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR para o recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018. Além da Plataforma Fala.BR, é mantido um sistema próprio, denominado Citsmart, para recebimento das manifestações realizadas por meio da Central de Atendimento 163 – operado por empresa terceirizada – e que são prontamente atendidas; nos casos em que não é oferecida resposta imediata pela Central, o registro é feito na Plataforma Fala.BR e a manifestação segue o trâmite para resposta formal ao usuário.

Destaca-se que a utilização do Citsmart foi comunicada à CGU, no qual foi avaliado sua adequação quanto aos requisitos de rastreabilidade e segurança previstos na Portaria CGU nº 581/2021, restando aprovada. Ademais, verifica-se que existe integração entre a Plataforma Fala.BR e o supracitado sistema próprio, de modo que as manifestações recebidas no Fala.BR são transferidas automaticamente para este sistema. As manifestações registradas no Citsmart são carregadas em dois grupos distintos, a depender do tipo de manifestação e dos atores envolvidos em seu tratamento: o “Backoffice Central” é de acesso da Central de Atendimento e tem acesso às manifestações dos tipos reclamação, elogio, sugestão e solicitação, enquanto o “Backoffice Ouvidoria” é de acesso restrito da Ouvidoria e tem acesso às manifestações do tipo denúncia, comunicações de irregularidade e simplifique.

No caso das medidas adotadas para preservação dos dados do denunciante, relatou-se que os dados cadastrais do denunciante não migram da Plataforma Fala.BR para o sistema de tratamento interno Citsmart. Quando há requisição pela unidade de apuração, o acesso aos dados cadastrais é controlado e registrado, conforme informado no Memorando nº 5/2022/GTGI/GSIN/SAF. Informou-se na ocasião, ademais, que o Citsmart dispõe de funcionalidades de registro do histórico completo de visualização de denúncias e comunicações de irregularidades e de controle de resolutividade, em atendimento ao art. 6º, §3º do Decreto nº 10.153/2019.

Em relação aos perfis de usuário, os servidores e terceirizados que trabalham na Ouvidoria que possuem relação com registro, controle ou tratamento de manifestações possuem acesso aos sistemas necessários. O perfil desses colaboradores permite o acesso a todas as manifestações, com exceção daquelas que, após análise prévia, são consideradas sigilosas. Para acesso a manifestações sigilosas, é preciso que o colaborador esteja incluído numa lista específica controlada pelo servidor coordenador de equipe.

## A.8 Transparência e Acesso à Informação

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), na ANAC, está sob a coordenação da Superintendência de Administração e Finanças, conforme inciso XXI do art. 37 do Regimento Interno da Agência. Por outro lado, o monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação ficou a cargo do Ouvidor. Essa competência está expressa tanto na Instrução Normativa ANAC nº 70, de 30 de abril de 2013, quanto no Regimento Interno da Agência.

No tocante à transparência ativa, destaca-se a implementação de uma seção de FAQ, com a previsão normativa de realização de revisões trimestrais ou quando necessárias. A esse respeito, destaca-se a seção de perguntas frequentes da ANAC, que

possibilita ao usuário buscar a solução para suas demandas antes de acessar os canais Ouvidoria. É, inclusive, realizada análise referente à aderência dos conteúdos das manifestações às respostas disponibilizadas no FAQ, conforme apresentado anteriormente na Figura 19 do item A.6.

Além do FAQ, a página “Fale com a ANAC” dispõe de outras seções voltadas à orientação do usuário dos serviços da entidade, a saber: orientações aos passageiros que tiveram problemas com seus voos, orientações para dificuldades com sistemas da ANAC, e orientações para protocolar documentos. A participação da UA no processo de atualização das informações essenciais à transparência ativa foi evidenciada no Mapa de Atividades da Ouvidoria apresentado pela unidade, cujo item 4.5 vincula à Ouvidoria as tarefas de “monitorar periodicamente as ações de transparência ativa de responsabilidade da ANAC” e de “providenciar as comunicações às unidades responsáveis pela publicação de atualização de dados”.

### **A.9 Carta de Serviços ao Usuário**

Conforme definição da Lei nº 13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário constitui documento elaborado por órgãos e entidades públicas com a finalidade de informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Em consulta ao sítio eletrônico da ANAC, encontra-se publicada a Carta de Serviços do órgão (disponível em <https://www.gov.br/anac/pt-br/servicos>), contendo os serviços públicos disponibilizados aos usuários, além de algumas informações adicionais sobre sua prestação. De acordo com essa versão publicada no portal gov.br, a Carta de Serviços atual possui 102 serviços.

Para a instituição de papéis de atuação e responsabilidades nos processos de atualização das informações dos serviços, foi instituída no âmbito da ANAC a Instrução Normativa nº 155/2020, que estruturou o Modelo de Governança de Serviços da entidade. Esse normativo estabelece as seguintes atribuições à Ouvidoria:

Art. 12. Cabe à Ouvidoria:

I - acompanhar as avaliações de serviços disponibilizados aos usuários em plataformas de governo;

II - realizar avaliações complementares, conforme art. 14, inciso II, desta Instrução Normativa; e

### **A.10 Conselho de Usuários de Serviços Públicos**

Atualmente, a UA se relaciona com os conselheiros para avaliação de serviços da ANAC por meio de apenas uma enquete, proposta para 4 serviços diferentes. De acordo com as respostas ao Questionário de Avaliação, no tocante aos processos de engajamento de conselheiros na avaliação dos serviços, houve chamamentos nos meses de julho/2021 e março/2022. Segundo a UA, há pretensão de manter dois chamamentos anuais nos meses de março e setembro. Além desses chamamentos, foi informado que em todas as pesquisas de satisfação sobre serviços aplicadas pela Ouvidoria, via e-mail, são incluídos convites à participação como conselheiro dos serviços.

O Plano de Trabalho 2022-2023 disposto no Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria em 2021 apresenta a ação “instituir manual de interlocução com os conselhos de usuários dos serviços públicos, constando procedimentos, periodicidade das consultas e metodologia a ser utilizada”, com definição de data-limite para 15 de março de 2023. Adicionalmente, houve relato, em resposta ao Questionário de Avaliação, de que a Ouvidoria tem “trabalhado na elaboração do plano quadrienal de realização das consultas anuais”.

#### A.11 Dados do Painel Resolveu?

O “Painel Resolveu?” é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria – denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação – que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados oriundos do “Painel Resolveu?”, considerando a entidade como Agência Nacional de Aviação Civil e o período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

##### a) Quantitativo Geral:

Figura 22 - Quantitativo das manifestações



Fonte: Painel Resolveu?, jun-22.

No período em análise, a ANAC recebeu 36.362 manifestações, sendo 34.377 respondidas, 1.985 arquivadas. Todas as manifestações respondidas estavam dentro do prazo legal, com tempo médio de 2,66 dias.

## b) Tipologia das manifestações:

Figura 23 - Tipos de manifestação



\*Considera apenas as manifestações Respostadas e Em

Fonte: Painel Resolveu?, jun-22.

A solicitação foi a tipologia de manifestação mais recebidas pela ANAC, correspondeu a 57,2% no período. Já as denúncias corresponderam a uma das tipologias de menor incidência, representando apenas 2,0% no mesmo período, sendo que as comunicações representaram 3,8% das manifestações.

As demais manifestações, como sugestão, elogio, e simplifique, se mostraram em níveis baixos. No caso das reclamações, estas corresponderam a 36,7% do total de manifestações, aparecendo em segundo lugar.

## c) Resolubilidade da demanda:

Figura 24 - Resolutividade das demandas

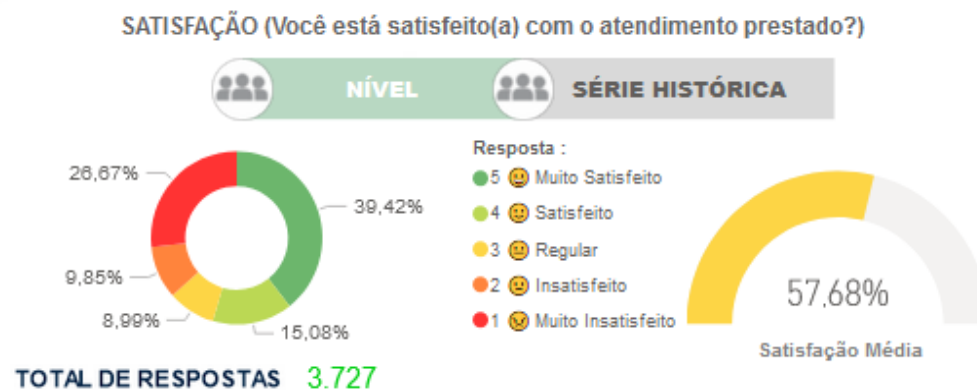


Fonte: Painel Resolveu?, jun-22.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 34.377 manifestações respondidas foram obtidas 3.727 respostas às pesquisas. Na percepção dos manifestantes, as demandas foram resolvidas a contento na metade das respostas recebidas (50%).

d) Satisfação com a resposta:

Figura 25 - Satisfação do usuário



Fonte: Painel Resolveu?, jun-22.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Apesar da participação reduzida dos manifestantes na pesquisa de satisfação, o resultado apontou que 39,42% dos respondentes se consideraram “muito satisfeitos” e 15,08% “satisfeitos” com o atendimento, totalizando 54,50%.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

#### B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, que totalizaram 34.377 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Considerando esse período, foram selecionadas 5% de cada tipologia de manifestação, totalizando 1.718 manifestações. Foi calculada então a proporção desses quantitativos para chegar ao total de 100 registros na amostra final.

Tabela 1 - Quantitativo das manifestações e amostra

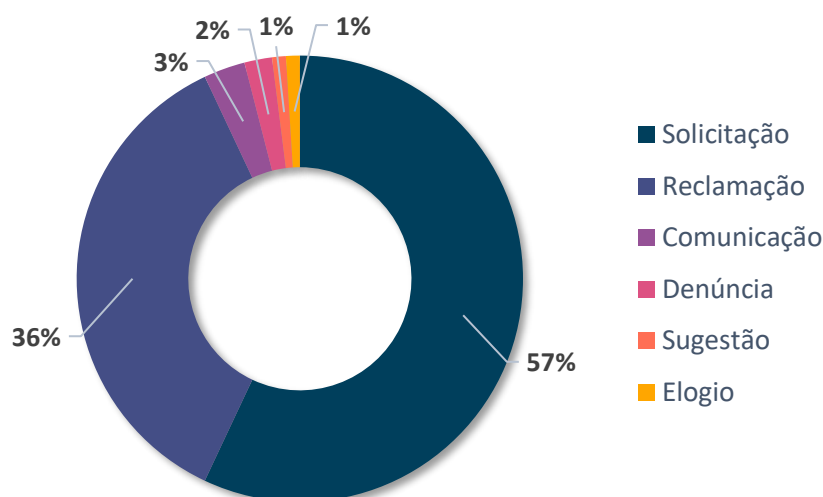
Tipo	Qtd	5%	% Total	Analísada
Reclamação	12.611	630	36,69	36
Solicitação	19.675	983	57,23	57
Denúncia	688	34	2,00	2
Sugestão	59	2	0,17	1
Elogio	29	1	0,08	1
Simplifique	0	0	0,00	0
Comunicação	1.315	65	3,83	3
<b>Total</b>	<b>34.377</b>	<b>1.718</b>	<b>100,00</b>	<b>100</b>

Fonte: elaboração própria.

As 100 manifestações obtidas no período apresentam a seguinte distribuição por tipologia:



Figura 26 - Distribuição das manifestações na amostra



Fonte: elaboração própria.

Na amostra analisada, o prazo médio de respostas das denúncias foi de 2,5 dias, das solicitações 2,74 dias, das sugestões 1 dia – apenas uma sugestão compôs a amostra –, de reclamações 1,44 dia, de elogios 1 dia – apenas um elogio compôs a amostra –, e das comunicações de irregularidades 2,33 dias. Considerando todos os tipos de manifestações, a UA demonstrou tempo médio de resposta de 2,22 dias. As manifestações de maior frequência foram as solicitações, com 57,23% do total de 100 manifestações.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, excetuando os casos de comunicação de irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática, tal avaliação se materializou em um questionário de 10 perguntas, elencadas abaixo, seguida de análise técnica a respeito da adequação das manifestações.

- 1) A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
- 2) A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
- 3) As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?
- 4) A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?
- 5) A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
- 6) A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
- 7) A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
- 8) A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
- 9) A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
- 10) A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

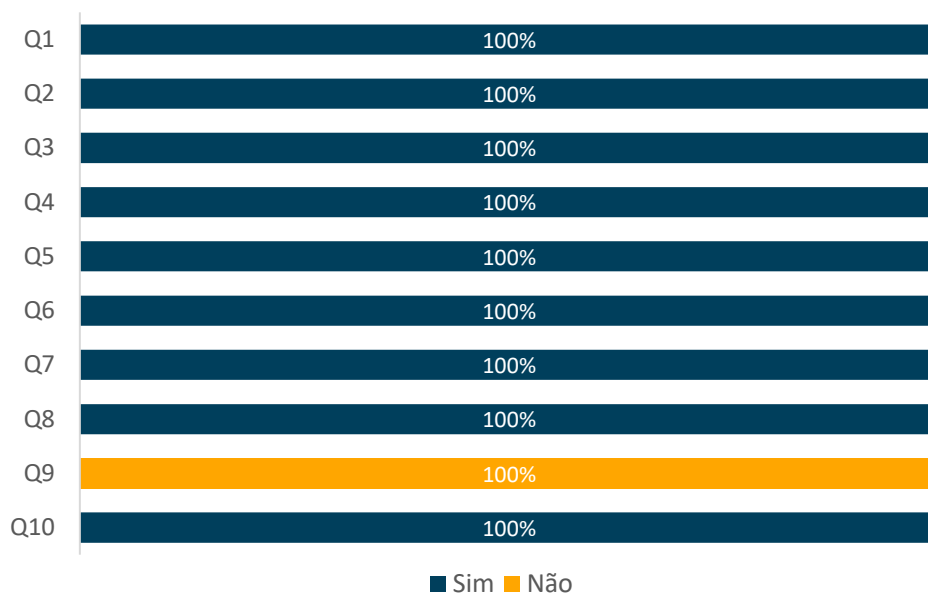
## B.2 Resultados

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com dez perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Os gráficos já consideram as reclassificações dos tipos das manifestações examinadas, conforme apresentado na avaliação final da manifestação (Análise Individual das Manifestações). Houve casos em que a tipologia da manifestação não foi considerada adequada; contudo, nas informações apresentadas, não foi realizada a reclassificação dos tipos das manifestações examinadas.

Figura 27 - Questões 1 a 10



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico da Pergunta 1, a Ouvidoria da ANAC respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na legislação. Pontua-se que as respostas, no geral, contaram com textos escritos corretamente e com linguagem acessível. E naqueles casos em que a demanda não era de sua competência, a Ouvidoria da ANAC buscou sempre apresentar os devidos esclarecimentos e informar qual melhor encaminhamento para o caso em questão, inclusive, apresentando links úteis.

Quanto à pergunta 6, destaca-se que foi atribuído como resposta “Sim” em todas as 100 manifestações em que a Ouvidoria indicou um outro órgão ou mesmo informou um link útil. Observou-se desempenho satisfatório da Ouvidoria quanto a esse ponto. Em relação à pergunta 5, sobre as 3 manifestações do tipo comunicação, 3 respostas foram marcadas com “Sim”, indicando que foi dado o devido encaminhamento nos casos em que foi necessário apuração, e não houve caso de arquivamento em que necessitasse de alguma justificativa. As demais 97 manifestações não se referiam a comunicações.

Na pergunta 6, sobre as 2 manifestações do tipo denúncia, as respostas foram marcadas com “Sim”, indicando que foi dado o devido encaminhamento nos casos em que foi necessário apuração, e não houve caso de arquivamento em que precisasse de justificativa. As demais 98 manifestações não se referiam a denúncias. Entretanto, na denúncia de número 50001.xxxxxx/2021-xx, apesar de a resposta não mencionar o nome do manifestante, ela possui um anexo a partir de uma imagem do tipo “screenshot” do Instagram do manifestante, onde o manifestante mostra uma imagem da cidade, em que aparece o codinome dele nessa rede social, o que deveria ter sido tarjado pela equipe da Ouvidoria, dando assim a devida proteção que a Lei nº 13.709/2018 dá ao denunciante. Assim, não se sabe se a manifestação foi tramitada para a área responsável pela apuração sem a devida proteção do denunciante.

Adicionalmente, a manifestação foi enviada para a área responsável para apuração. O mesmo aconteceu com a denúncia de número 50001.xxxxxx/2021-xx.

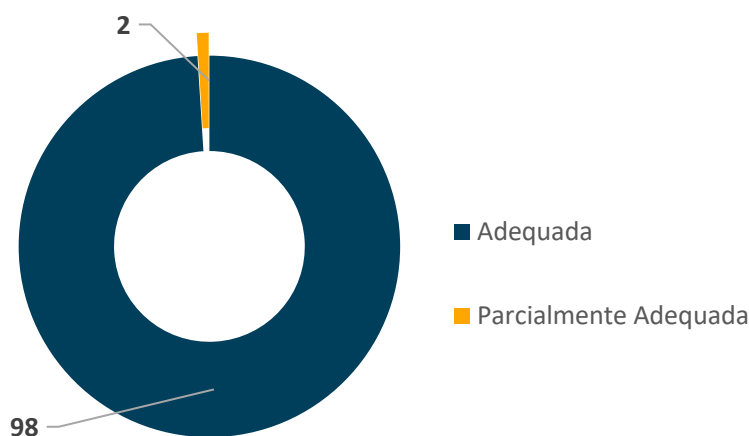
O gráfico da Pergunta 7 revela que em 36 manifestações que se referem apenas a casos de manifestações do tipo reclamação houve prestação de esclarecimentos a respeito do fato reclamado. As demais 64 manifestações não se referiam a reclamações.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observou-se que em 57 casos foi dado tratamento adequado, sendo que as demais 43 manifestações não se referiam a solicitações, mas a reclamações, denúncias, elogios, sugestões e comunicações. Para a única manifestação com conteúdo de sugestão, apesar de ter sido classificada como sugestão, na verdade se tratava de uma reclamação, por isso, foi atribuído “Não” a ela. Apesar disso, foi tratada corretamente como uma reclamação. As demais 99 manifestações não eram do tipo sugestão. No que tange aos elogios, no único caso analisado foi demonstrado adequadamente que o responsável pelo assunto foi comunicado, sendo que as demais 99 manifestações não se referiam a elogios.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. A Figura 28 abaixo sintetiza opinião geral acerca desses aspectos:

Figura 28 - Avaliação técnica final



Fonte: elaboração própria

A Ouvidoria da ANAC apresentou desempenho satisfatório no tratamento das manifestações, considerado adequado em 98% dos casos analisados. Apenas 2 denúncias foram consideradas parcialmente adequadas, em virtude de os arquivos anexos às respostas conterem elementos que poderiam identificar o manifestante.

Para tanto foram utilizados os seguintes critérios:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva

não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

**c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

**d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>4</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão de resposta totalmente restrito.

---

<sup>4</sup> Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 5043/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 03/05/2023, foi dado um prazo de 10 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 15/05/2023, foram discutidos os achados e as respectivas recomendações, oportunidade em que a UA apresentou esclarecimentos a respeito dos pontos elencados no relatório, destacando que a unidade já tinha conhecimento dos achados apresentados, tendo, inclusive, estabelecido ações corretivas.

Na sequência, a UA encaminhou, através do Ofício nº 9/2023/OUV-ANAC, de 27/04/2023, sua manifestação por escrito a respeito dos achados apontados, das respectivas recomendações propostas e providências adotadas, reproduzidos resumidamente a seguir.

#### C.1 Manifestação da Unidade Avaliada

##### Desconformidades encontradas na Carta de Serviços ao Usuário

“3.1. Na ANAC a governança de serviços está disciplinada na Instrução Normativa nº 155/2020, sendo estruturada (sic) em cinco níveis: gestão da Carta de Serviços ao Usuário da Agência, confiada à Superintendência de Planejamento Institucional - SPI; gestão da Carta de Serviços local, a cargo dos titulares das unidades que prestam serviços; gestão de serviços, exercida por servidores designados; avaliação dos serviços, a cargo da Ouvidoria; e análise dos pedidos de simplificação de serviços, a cargo do Comitê Permanente de Desburocratização.

3.2. Pela norma interna, cabem à SPI, as revisões periódicas e aos titulares das unidades que prestam serviços, as responsabilidades sobre a atualidade e qualidade da Carta.

3.3. Ressalta-se, que o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, com a redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019 destinou à CGU e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo federal a atribuição de zelar pelo cumprimento dos dispositivos do Decreto, o que compreende, s.m.j., a elaboração da Carta de Serviços, com todos os requisitos exigidos no art. 11.

3.4. Com a publicação da Portaria 581/CGU, a Ouvidoria incluiu uma atividade interna de monitoramento da Carta de serviços (Anexo I – Mapa de atividades). Apesar das dificuldades de alocar recursos no monitoramento da Carta de Serviços, tendo em vista o volume de informações, a complexidade dos serviços prestados pelas diversas unidades da Agência e as atividades concorrentes dos servidores lotados na Ouvidoria, houve entendimentos com a Superintendência de Planejamento Institucional de se criar rotinas de monitoramento em amostras dos serviços e se propor melhorias (Item 3.7 dos Relatórios Gerenciais - Anexo II e III).

3.5. A Ouvidoria irá levar ao conhecimento do Superintendente de Planejamento Institucional, as desconformidades apontadas pela equipe de supervisão da CGOUV no Relatório Preliminar de Avaliação, solicitando providências e, também, priorizar nas próximas ações de monitoramento, a

partir do mês de maio do corrente ano, a aferição dos itens obrigatórios. Com estas ações, acreditamos que a Carta de Serviços estará, em breve, em conformidade com a Portaria/CGU nº 581/2021.

3.6. Ressalta-se, que para se manter a atualidade das informações constantes na Carta é necessário conhecer os processos e os sistemas relacionados aos serviços, portanto, é uma tarefa difícil de se realizar de uma só vez, sem o comprometimento das outras atribuições da Ouvidoria.”

### **Fluxo de tratamento de manifestações de Ouvidoria interna**

“4.1. Esclarecemos que a implantação da Ouvidoria interna na ANAC ocorreu em 04 de abril de 2023, com ampla divulgação nos canais internos de comunicação, criação de uma página específica (Anexo IV) e estruturação de quatro atividades na Ouvidoria: Tratamento de manifestação de ouvidoria interna, avaliação de serviços internos, mediação de conflitos e canal de denúncia.

4.2. Entendemos que a nova atividade iniciada atende tanto às orientações da Portaria nº 581/2021 como ao projeto setorial da Agência iniciado em 2020, com o mesmo objetivo.

4.3. A formalização do fluxo de atendimento dar-se-á com a publicação do Manual de Procedimento - MPR, ainda em elaboração. A postergação da formalização do MPR foi proposital, considerando a necessidade de testar os fluxos planejados antes de fixá-los em um ato administrativo. O MPR é instituído por meio de portaria.

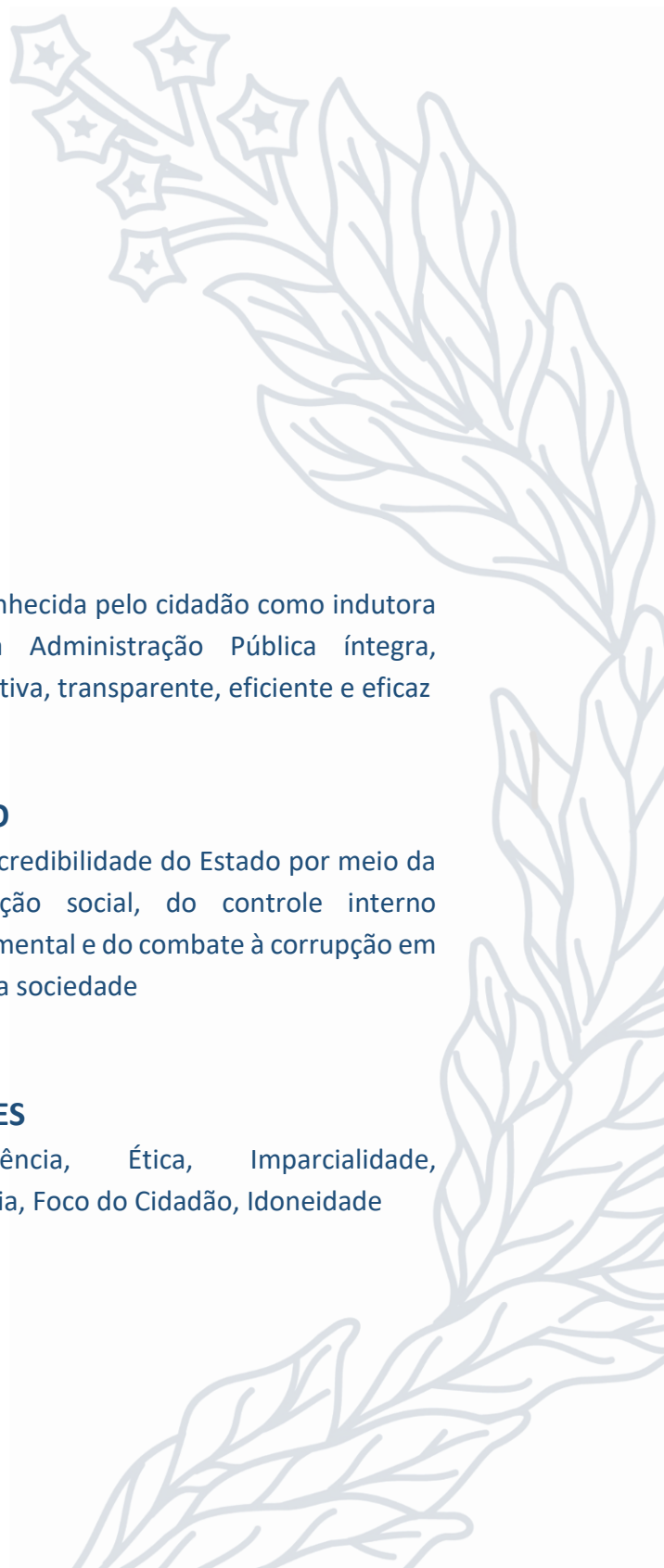
4.4. Já foram realizados 6 atendimentos, com uma mediação. A expectativa é que as atividades de ouvidoria interna conquistem a confiança do servidor e passem a servir de canal efetivo de participação dos colaboradores na melhoria da qualidade dos serviços internos e no programa de integridade.

4.5 Está em andamento uma ação do Subcomitê de Integridade de reforço da divulgação dos canais de denúncia, prevista no Plano de Integridade da Agência, e outra ação de padronização e atualização dos Guias de Serviços Internos e padronização dos canais de atendimento dos usuários internos.”

### **C.2 Análise da Equipe de Avaliação**

Dada a apresentação dos esclarecimentos transcritos acima, a OGU realizará o monitoramento das providências informadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações formuladas.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.



## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade