

## **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.

**A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelos arts. 11, incisos V e IX, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e 24, inciso XV, do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, tendo em vista o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no Decreto nº 9.094, de 17 de julho 2017, e considerando o que consta do processo nº 00058.5395558/2017-73, deliberado e aprovado na 9ª Reunião Administrativa da Diretoria, realizada em 2 de maio de 2018,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Instituir o Sistema de Atendimento da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC a fim de ordenar o processo de atendimento de manifestações e garantir a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços prestados pela ANAC.

Parágrafo único. As manifestações relativas à comunicação de caráter especializado realizadas diretamente pelas unidades organizacionais, durante a análise de processo, não fazem parte do escopo desta Instrução Normativa.

### **CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES**

Art. 2º Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:

I - Sistema de Atendimento da ANAC: sistema que ordena o processo de atendimento de manifestação de usuários com base nesta Instrução Normativa;

II - atendimento: atividade que compreende o recebimento, processamento e resposta às manifestações registradas pelo usuário;

III - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IV - usuário: pessoa física ou jurídica que demande à ANAC sobre matéria de competência da Agência;

V - Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações - SEAM: serviço prestado por uma unidade regimental ou infrarregimental designada em cada superintendência e pelos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria, exceto Corregedoria, no âmbito do Sistema de Atendimento da ANAC;

VI - Central de Atendimento: estrutura dedicada ao atendimento de manifestações;

VII - Fale com a ANAC: canal principal do Sistema de Atendimento da ANAC;

VIII - atendimento de 1º nível: tratamento de uma manifestação realizado pela Central de Atendimento;

IX - atendimento de 2º nível: tratamento de uma manifestação realizado pelo SEAM;

X - FAQ (*Frequently Asked Questions*): compilação de perguntas frequentes acerca de determinado tema;

XI - manifestação dirigida à segunda instância: manifestação do usuário que, insatisfeito com a resposta ou com o descumprimento de prazo de resposta, em primeiro nível ou em segundo nível, demanda resposta ou revisão de resposta.

Art. 3º As manifestações de usuários serão classificadas para fins de processamento em:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela ANAC;

II - elogio: demonstração de satisfação pelo atendimento recebido ou serviço prestado pela ANAC;

III - reclamação: demonstração de insatisfação pelo atendimento recebido ou serviço prestado pela ANAC;

IV - denúncia contra agente público: comunicação de prática de ato ilícito por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da ANAC, cuja solução envolva a atuação de órgão de controle interno ou externo;

V - denúncia contra ente regulado: comunicação de violação de normativos de aviação civil por entes regulados; e

VI - pedido de informação: solicitação de informações sobre direitos dos usuários, obrigações dos regulados, legislações e sobre outros assuntos de competência da ANAC.

§ 1º A manifestação deverá conter a identificação do requerente, evitando-se exigências que inviabilizem a manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º A denúncia contra ente regulado somente será tratada se contiver informações suficientes para a atuação da ANAC.

§ 4º Ao usuário que optar em não se identificar, no ato de apresentação de denúncia, aplica-se o disposto nas Leis nºs 13.460, de 26 de junho de 2017 e 12.527, de 18 de novembro de 2011, mantendo-se o sigilo da fonte e a proteção do denunciante.

Art. 4º Os procedimentos administrativos relativos ao tratamento das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - conclusão final; e

V - ciência ao usuário.

## CAPÍTULO II DA COMPOSIÇÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO DA ANAC E DAS ATRIBUIÇÕES DAS UNIDADES

Art. 5º O Sistema de Atendimento da ANAC é composto pela Gerência Técnica de Gestão da Informação - GTGI da Superintendência de Administração e Finanças, pela Central de Atendimento, pelas superintendências e pelos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria responsáveis pelos SEAMs, pela Assessoria de Comunicação Social - ASCOM e pela Ouvidoria.

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

I - da GTGI:

a) gerir o Fale com a ANAC;

b) garantir a qualidade e a padronização do atendimento prestado pelo 1º nível de atendimento;

c) monitorar a adequação quanto à forma das respostas emitidas pelo SEAM aos usuários;

d) coordenar a elaboração e revisão dos roteiros de atendimento e da FAQ, com a participação das unidades responsáveis pelo SEAM, trimestralmente ou quando necessário;

e) disponibilizar mensalmente para publicação os relatórios de demandas da Central de Atendimento;

f) realizar treinamento e capacitação dos servidores envolvidos nas atividades do SEAM no sistema informatizado de atendimento;

g) avaliar periodicamente o treinamento e capacitação dos atendentes de 1º nível.

h) gerir o sistema informatizado de atendimento.

II - da Central de Atendimento:

a) recepcionar, em 1º nível, as manifestações e responder diretamente ao interessado sempre que houver respostas padronizadas em roteiros de atendimento;

b) emitir e fornecer ao usuário o comprovante de recebimento de manifestação quando recepcionado pelos atendentes;

c) desmembrar manifestação que envolva assuntos a serem tratados de forma e por áreas distintas, dando ciência ao usuário sobre o procedimento adotado;

d) encaminhar à Ouvidoria as denúncias contra agente público e as manifestações dirigidas à segunda instância; e

e) encaminhar ao SEAM os pedidos de informação cujas respostas não constem dos roteiros de atendimento, os elogios, as reclamações, as sugestões e as denúncias contra entes regulados.

III - das unidades regimentais ou infrarregimentais designadas pelas superintendências e dos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria responsáveis pelos SEAMs:

a) identificar, dentro do prazo de rejeição, se a manifestação em análise envolve assuntos a serem tratados de forma e por áreas distintas, realizando a respectiva devolução à Central de Atendimento para o devido desmembramento conforme disposição do inciso II deste artigo;

b) encaminhar as reclamações cujas respostas necessitem de intervenção ou complementação de outro SEAM;

c) centralizar o recebimento, dar tratamento e responder as manifestações diretamente ao demandante, dentro do prazo estabelecido, fazendo uso de linguagem cidadã, através do sistema informatizado de atendimento;

d) notificar a GTGI sobre indisponibilidade ou dificuldade de acesso ao sistema informatizado de atendimento;

e) definir fluxo para tratamento interno de manifestações;

f) manter atualizado registro das manifestações recebidas de forma a possibilitar a atualização das respostas padronizadas do Fale com a ANAC, a seleção das perguntas frequentes e a identificação de oportunidades de melhoria de processos e regulamentos;

g) analisar e preparar resposta ao Relatório de Ouvidoria;

h) zelar pela qualidade das respostas emitidas no seu âmbito de atuação; e

i) proceder à indicação e manter atualizada a relação dos pontos focais cadastrados em sua unidade comunicando a GTGI qualquer alteração, visando a manter atualizados os perfis de acesso ao sistema informatizado de atendimento.

IV - da ASCOM:

a) revisar e publicar no sítio eletrônico da ANAC a FAQ encaminhada pela GTGI;

b) encaminhar à GTGI propostas de tema para compor a FAQ, com base nas principais demandas recebidas pelos canais de relacionamento com imprensa e redes sociais; e

c) encaminhar à GTGI, para elaboração de roteiros de atendimento, comunicados relevantes e/ou urgentes.

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 contra agente público;

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 nos atendimentos de 1º e 2º níveis;

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.

VI - das superintendências:

a) designar a unidade regimental ou infrarregimental de sua estrutura responsável pelo SEAM;

b) avaliar e aprovar a resposta produzida pela unidade responsável pelo SEAM ao Relatório de Ouvidoria.

VII - dos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria:

a) indicar servidor de sua estrutura para a execução das atividades do SEAM;

b) avaliar e aprovar a resposta produzida pelo servidor indicado ao Relatório de Ouvidoria.

§ 1º O gestor do órgão de assistência direta e imediata à Diretoria será o responsável pelo desempenho do SEAM.

§ 2º As respostas aos usuários emitidas em primeira instância terão obrigatoriamente menção de que eles podem recorrer à Ouvidoria a qualquer momento, caso entendam que sua manifestação não tenha sido atendida satisfatoriamente.

### **CAPÍTULO III DAS FORMAS DE ATENDIMENTO**

Art. 7º As manifestações serão recebidas na ANAC pelos seguintes canais:

I - telefônico;

II - presencial; e

III - eletrônico.

Parágrafo único. As manifestações de usuários recebidas em formato físico serão recepcionadas por meio do serviço de protocolo e encaminhadas ao SEAM, após registro no sistema informatizado de atendimento.

#### **Seção I Do canal telefônico**

Art. 8º O atendimento telefônico será realizado prioritariamente pela Central de Atendimento da ANAC, observado o horário de atendimento definido pela Agência.

Art. 9º As unidades que, por sua natureza, necessitem prestar atendimento telefônico diretamente ao usuário deverão disponibilizar os números de acesso e horário de efetivo atendimento no site da ANAC.

Parágrafo único. As manifestações de usuários classificadas nos incisos I a V do art. 3º desta Instrução Normativa deverão ser direcionadas à Central de Atendimento para início do processo de atendimento de manifestação, conforme o fluxo definido nesta Instrução Normativa.

#### **Seção II Do canal presencial**

Art. 10. Será assegurado o registro da manifestação do usuário que se apresentar na sede da Agência, em Brasília (DF), nas Representações Regionais ou nos Núcleos Regionais de Aviação Civil - NURACs.

Parágrafo único. Será disponibilizado equipamento eletrônico com acesso ao portal Fale com a ANAC para que o usuário realize o registro de sua manifestação.

#### **Seção III Do canal eletrônico**

Art. 11. O atendimento eletrônico da ANAC será realizado prioritariamente pelos registros de manifestações efetuados via sistema informatizado de atendimento ou protocolo eletrônico.

Art. 12. As unidades e órgãos que demonstrarem a necessidade de fazer atendimento por e-mail institucional deverão disponibilizar seus endereços no site da Agência, mantendo registro das manifestações.

Parágrafo único. As manifestações de usuários classificadas nos incisos I a V do art. 3º desta Instrução Normativa deverão ser direcionadas à Central de Atendimento para início do processo de atendimento de manifestação, conforme o fluxo definido nesta Instrução Normativa.

#### CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS DE ATENDIMENTO

Art. 13. A Central de Atendimento e a Ouvidoria deverão encaminhar as manifestações às unidades responsáveis pelo SEAM em até 2 (dois) dias a contar do registro nos canais de atendimento.

Parágrafo único. A Ouvidoria somente encaminhará manifestações ao SEAM para nova apreciação quando entender que há omissão, obscuridade ou contradição a ser dirimida.

Art. 14. O SEAM deverá observar os seguintes prazos contados da data do encaminhamento da demanda à sua unidade:

I - até 2 (dois) dias para rejeitar a manifestação e, sempre que possível, indicar o SEAM com melhor capacidade para tratamento e resposta;

II - até 10 (dez) dias para fornecer resposta final diretamente ao usuário ou, no caso de denúncia contra ente regulado, informar ao denunciante o encaminhamento dado;

III - até 5 (cinco) dias para responder as demandas encaminhadas pela Ouvidoria ou para justificar a impossibilidade de resposta no prazo;

Parágrafo único. Os prazos poderão ser prorrogados por igual período mediante fundamentação do SEAM.

Art. 15. A Corregedoria deverá informar à Ouvidoria, em até 10 (dez) dias do encaminhamento da demanda, sobre o encaminhamento dado à denúncia contra agente público.

Art. 16. Após o recebimento de resposta conclusiva, a Ouvidoria deverá encaminhá-la ao demandante em até 2 (dois) dias.

Art. 17. A unidade responsável pelo SEAM deverá providenciar resposta ao demandante em até 3 (três) dias contados da ciência de descumprimento de prazo dada pela Ouvidoria.

Parágrafo único. Na ausência de resposta no prazo fixado no *caput*, a Ouvidoria reportará a omissão ao superintendente ou ao chefe do órgão de assistência direta e imediata à Diretoria responsável pela gestão do SEAM.

Art. 18. Na hipótese do término dos prazos mencionados neste Capítulo coincidir com fim de semana ou feriado, considerar-se-á prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

## CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. Os pedidos de acesso à informação recepcionados no Fale com a ANAC que se refiram à Lei nº 12.527, de 2011, serão redirecionados ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Agência para tratamento em rito próprio, nos termos da Instrução Normativa nº 70, de 30 de abril de 2013.

Art. 20. As denúncias contra agente público deverão ser encaminhadas pela Ouvidoria à Corregedoria para conhecimento e providências cabíveis.

Parágrafo único. A Ouvidoria informará ao usuário que demonstrar interesse os desdobramentos da denúncia contra agente público, quando a informação não for protegida por sigilo, na forma da lei.

Art. 21. As sugestões e elogios recebidos pelos SEAMs deverão ser encaminhados ao agente público e à chefia imediata para conhecimento.

Art. 22. Esta Instrução Normativa entra em vigor 120 (cento e vinte) dias após sua publicação.

Art. 23. Ficam revogadas:

I - a Instrução Normativa nº 48, de 19 de outubro de 2010, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.5, nº 41, de 20 de outubro de 2010; e

II - a Instrução Normativa nº 53, de 28 de janeiro de 2011, publicada no BPS v.6, nº 4, de 28 de janeiro de 2011.

**JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ**  
Diretor Presidente