



FORÇA AÉREA BRASILEIRA

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
2020**

BRASÍLIA - MARÇO DE 2021

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Força Aérea Brasileira, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, apresenta seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2020.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos e, fundamentado nessas informações, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

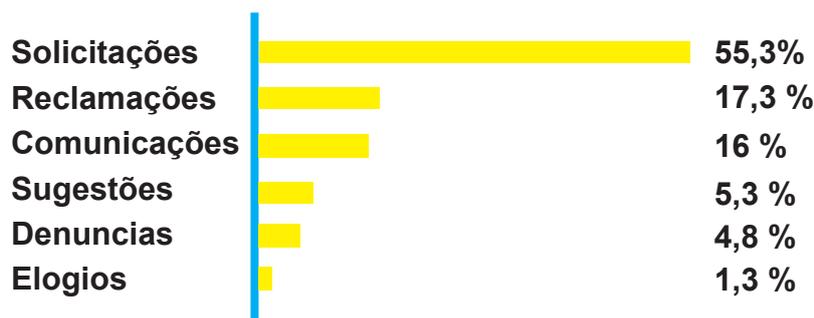
2. OUVIDORIA FAB

A seção de Ouvidoria da Força Aérea Brasileira é composta por três oficiais e está localizada na Esplanada dos Ministérios, Bloco M, CEP 70.045-900 – Brasília-DF. O contato entre os usuários de serviços públicos e a FAB ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>).

3. MANIFESTAÇÕES

A unidade recebeu no período, por meio da plataforma Fala.BR, **1.489** manifestações, das quais **1.142** foram tratadas pela FAB, por se referirem a matérias de competência do órgão. As outras **347** foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção de providências. A quantidade total de manifestações recebidas pela FAB teve um aumento de **29%** em relação ao ano de 2019.

Constata-se que o tipo de manifestação mais freqüente é a **solicitação** que tem como característica um pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. O percentual total de solicitações recebidas pela FAB é de **55,3%**, sinalizando que uma parcela considerável dos manifestantes pede medidas sobre determinado tema.



Em relação ao prazo de resposta, a Lei 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias para a unidade oferecer resposta conclusiva ao manifestante, prorrogáveis por mais 30. De acordo com o “Painel Resolveu?” (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), o tempo médio de resposta da FAB foi de **20 dias**. Cabe ressaltar que nenhuma ouvidoria foi respondida fora do prazo.

No que diz respeito à satisfação do manifestante, também de acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2020 foram respondidas **157** pesquisas e **57,3%** dos usuários responderam que estão Satisfeitos / Muito Satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria. Em relação à resolutividade da demanda, **52%** dos usuários consideraram que sua demanda foi resolvida.

4. ASPECTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Observou-se que os principais motivos das manifestações, no aspecto geral, dizem respeito às medidas tomadas pela FAB em relação à COVID-19 e aos pedidos de viagem em aeronaves da FAB (CAN – Correio Aéreo Nacional).

A respeito deste assunto, o Comando da Aeronáutica publicou a Portaria nº 358/GC3, de 17 de março de 2020, estabelecendo as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional, decorrente do coronavírus (COVID-19) no âmbito do Comando da Aeronáutica. O documento foi elaborado considerando a Portaria nº 30/GM-MD, de 17 de março de 2020, do Ministério da Defesa, que estabelece medidas de proteção no âmbito do Ministério da Defesa e dos Comandos das Forças Singulares.

De acordo com a Portaria supramencionada, de maneira preventiva, as linhas do Correio Aéreo Nacional (CAN) passaram a atender somente passageiros em missões por necessidade do serviço, condição que se manteve até o final de 2020.

Nos assuntos atinentes à área de recursos humanos, constatam-se pedidos de reintegração na força, atendimento hospitalar, limite de idade nos concursos, requerimento de carteira de reservista e certidão de tempo de serviço, informações sobre concursos e formas de ingresso.

No que confere às finanças e administração, as manifestações recorrentes referem-se à pensão, licitação, empenho e pregão, folha de pagamento, declaração de rendimentos e acesso ao contracheque, Próprio Nacional Residencial (PNR) e isenção do Imposto de Renda.

Na área afeta ao Controle de Tráfego Aéreo, observou-se que os principais motivos

de manifestações referem-se a ruídos e sobrevoo de aeronaves, drones, dúvidas referentes às legislações, planos de voo e construções (autorização e irregularidades).

5. APRIMORAMENTO

Salienta-se que no ano de 2020, foi iniciada a Fase 1 do Aprimoramento da Reestruturação do Comando da Aeronáutica, conforme Diretriz de Comando (DCA 19-5/2020). Em dezembro de 2020 foi publicada a Diretriz de Conclusão do Projeto Piloto e Preparação para a Fase 2 do Aprimoramento da Reestruturação do Comando da Aeronáutica (DCA 19-6/2020), com a conclusão prevista para o final de 2021.

A Diretriz mantém as premissas originais estabelecidas: economicidade; concentração de atividades afins; definição de processos; padronização de trabalhos; e foco na atividade fim da Força (Preparo e Emprego).

Em atenção ao que estabelece o Art. 24-E do Decreto nº 9.492 de 2018, a FAB está tomando as devidas providências para a instituição dos conselhos de usuários de serviço público, que serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2020, consideramos exitoso o contato da ouvidoria com as Organizações Militares (OM) do Comando da Aeronáutica, uma vez que todas responderam prontamente e dentro do prazo solicitado. Nota-se nas respostas formuladas aos usuários cordialidade, prontidão para resolver o problema, interesse em atender da melhor forma e preocupação na resolutividade e satisfação do usuário. Salientamos o interesse das OMs em corrigir seus processos, adaptar e melhorar seus pontos fracos.

Ressaltamos ainda as iniciativas adotadas para aprimoramento da atuação da Ouvidoria da FAB: atualização nos fluxos de trabalho, focando na eficiência do atendimento ao usuário e principalmente na preocupação com a segurança da informação. Também foram revistas as respostas relacionadas às manifestações recorrentes e sua eficácia.

A equipe de ouvidores mantém-se em constante atualização por meio de cursos de capacitação oferecidos por meio do governo federal (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/profoco-a-distancia>).

Desta forma, para 2021, a perspectiva é que a Ouvidoria da FAB continue avançando no aprimoramento e melhoria do trabalho realizado, atuando com agilidade e foco na satisfação dos usuários de serviço público.