



FORÇA AÉREA BRASILEIRA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2022

BRASÍLIA/DF - DEZEMBRO DE 2022

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Força Aérea Brasileira (FAB), 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 2022.

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

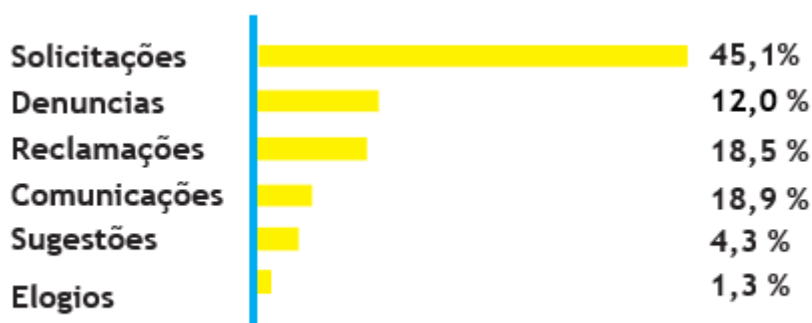
A seção de Ouvidoria da Força Aérea Brasileira é composta por 02 (dois) oficiais e 01 (um) praça e está localizada na Esplanada dos Ministérios, Bloco M, CEP 70.045-900 - Brasília/DF. O contato entre os usuários de serviços públicos e a FAB ocorre por meio da plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>).

3. MANIFESTAÇÕES

A unidade recebeu no período, por meio da plataforma Fala.BR, **2.358** (dois mil, trezentos e cinquenta e oito) manifestações, das quais **2.237** (dois mil, duzentos e trinta e sete) foram tratadas pela FAB, por se referirem as matérias de competência do órgão e **121** (cento e vinte e um) foram encaminhadas a outros órgãos ou arquivadas, em função da competência para a adoção de providências.

A quantidade total de manifestações recebidas pela FAB teve um aumento de **24,17%** (vinte e quatro, dezessete por cento) em relação ao ano de 2021.

Constata-se que o tipo de manifestação mais frequente 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 **45,1%** (quarenta e cinco, um por cento), sinalizando uma parcela considerável dos manifestantes que pedem medidas sobre determinado tema.



Em relação ao prazo de resposta, a Lei 13.460/17 estabelece o prazo de 30 (trinta) dias para a unidade oferecer resposta conclusiva ao manifestante, prorrogáveis por mais 30 (trinta). De acordo com o “Painel Resolveu?” (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), o tempo médio de resposta da FAB, no ano de 2022, foi de **12 (doze) 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 2022 foram respondidas **263 (duzentos e sessenta e três)** pesquisas e **47,15% (quarenta e sete, quinze por cento)** dos usuários responderam que estão Satisfeitos ou Muito Satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria. Em relação à resolutividade da demanda, **40% (quarenta por cento)** 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 aos pedidos de ingresso e alistamento, pessoal militar, viagem em aeronaves da FAB (CAN - Correio Aéreo Nacional) e Controle de Tráfego Aéreo.

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

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, construções (autorização e irregularidades) fenômenos não identificado (Ovni), dentre outros.

5. APRIMORAMENTO

Em 2022 foi verificada a necessidade de aumento do efetivo para melhor atendimento das demandas de Ouvidoria. Dessa forma foi solicitado material humano e este pedido deve ser atendido ainda em 2023.

Foram revisados os processos de mapeamento interno, com o intuito de documentar os fluxos de tratamento das manifestações na Ouvidoria. Especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas internas.

Por fim, com o intuito de manter o aprimoramento constante do efetivo, foi proposto os cursos disponibilizados pelo ENAP à respeito do tema.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2022 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 e buscar melhoria em seus processos, além de adaptar e aperfeiçoar os 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 2023, 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.