



PORTFÓLIO DE **INDICADORES E METAS**

**PLANO ESTRATÉGICO
2020 – 2026**

PORTFÓLIO DE INDICADORES E METAS

PLANO ESTRATÉGICO 2020 - 2026

ATUALIZADO CONFORME PORTARIA Nº 18.330, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2025

SUPERINTENDÊNCIA DE GOVERNANÇA E MEIO AMBIENTE – SGM

EQUIPE TÉCNICA

Alexandre Magnus Fernandes Diniz
Ana Luísa de Souza Barba
Cláudia Lima Bandeira e Silva Buarque
Stela Galdino Freitas dos Santos

PROJETO GRÁFICO-VISUAL

Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

SUMÁRIO

Mapa Estratégico	5
Apresentação.....	6
Desdobramento Estratégico	7
Objetivos estratégicos, parâmetros de acompanhamento, indicadores e metas	10
PERSPECTIVA SOCIEDADE.....	10
1.1. Índice de emissão de CO ₂ /RTK.....	10
1.2. Tamanho da frota brasileira	11
1.3. Quantidade de profissionais certificados.....	11
1.4. Índice de solução das reclamações de passageiros	12
2.1. Média móvel da taxa de acidentes no segmento regido pelo RBAC 121	13
3.1. Passageiros transportados/população	14
3.2. Número de aeroportos atendidos por voos regulares	14
3.3. Número de empresas com participação significativa no mercado	15
3.4. Passageiros transportados/ano anterior.....	15
PERSPECTIVA REGULADOS	16
4.1. Índice de percepção do papel e da imagem da Anac pelas partes interessadas.....	16
5.1. Índice de maturidade da qualidade regulatória.....	17
5.2. Tempo médio de processamento de processos administrativos sancionadores.....	18
5.3. Índice de manutenção dos processos administrativos sancionadores	18
6.1. Percentual de cumprimento das metas do Plano de Supervisão da Segurança Operacional - PSSO	19
6.2. Índice de conformidade dos operadores de aeródromo aos regulamentos de security.....	20
PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS.....	21
7.1. Índice de satisfação de atendimento às manifestações externas	21
8.1. <i>Effective Implementation – Universal Safety Oversight Audit Programme (USOAP)</i> ...	22
8.2. Índice de participação efetiva em fóruns internacionais.....	22
9.1. Índice geral de satisfação com serviços prestados.....	23
9.2. Índice de satisfação do servidor com os serviços internos.....	24
9.3. Índice de cumprimento aos prazos da carta de serviços externos	24
9.4. Prazo médio de estoque de pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro das concessionárias de aeroportos	25
9.5. Tempo médio de certificação de operadores aéreos regidos pelo RBAC 135.....	25
9.6. Tempo médio para certificação de uma Organização de Manutenção – OM (RBAC 145)	26

9.7. Tempo médio de transferência de propriedade.....	26
9.8. Tempo médio de comunicação de venda	27
10.1. Índice ESG (iESGo-TCU).....	27
10.2. Índice de congestionamento de processos disciplinares sem relatório final	28
11.1. Índice de Maturidade em Governança de Tecnologia da Informação do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - iGOVSISP.....	29
11.2. Percentual de execução das entregas priorizadas trimestralmente no PDTIC	30
11.3. Índice de maturidade em segurança da informação – iSeg.....	30
11.4. Nota final no ranking de serviços e órgãos da SGD	31
PERSPECTIVA APRENDIZADO E CRESCIMENTO.....	32
12.1. Índice de avaliação qualitativa dos cursos oferecidos pelo Centro de Treinamento da Anac.....	32
12.2. Percentual de servidores alcançados por ações de desenvolvimento	33
PERSPECTIVA RECURSOS.....	34
13.1. Percentual de execução do orçamento alinhado ao planejado.....	34
13.2. Índice de Capacidade em Gestão Orçamentária (iGestOrcament).....	34
13.3. Índice de Capacidade em Gestão de pessoas (iGestPessoas)	35
13.4. Execução de restos a pagar inscritos	35

MAPA ESTRATÉGICO

MISSÃO

Garantir a segurança e a excelência da aviação civil

VISÃO

Ser referência na promoção da segurança e no desenvolvimento da aviação civil

SOCIEDADE

OE1: Contribuir para o desenvolvimento sustentável da aviação civil

OE2: Garantir a segurança da aviação civil

OE3: Promover um acesso amplo aos serviços aéreos

REGULADOS

OE4: Desenvolver a cultura de cooperação e a integração no setor

OE5: Garantir a regulação efetiva para a aviação civil, de forma a permitir a inovação e a competitividade do setor

OE6: Fortalecer a gestão de riscos no sistema de aviação civil e a cultura de segurança

PROCESSOS INTERNOS

OE7: Fortalecer a comunicação e o papel da agência

OE8: Intensificar a atuação internacional para o alinhamento às normas e às melhores práticas do setor

OE9: Simplificar e desburocratizar os processos organizacionais com ênfase na melhoria da prestação de serviços

OE10: Aperfeiçoar a governança corporativa com foco na entrega de valor à sociedade

OE11: Aprimorar a gestão da informação para a tomada de decisão

APRENDIZADO E CRESCIMENTO

OE12: Fortalecer a gestão, o desenvolvimento e a valorização das pessoas com foco no desempenho institucional

RECURSOS

OE13: Promover a alocação de recursos de forma estratégica e efetiva

APRESENTAÇÃO

A Governança no setor público compreende essencialmente os mecanismos de liderança, estratégia e controle implementados para direcionar, avaliar e monitorar a atuação da alta gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade. Cada vez mais, a sociedade tem demandado do poder público uma postura evolutiva na aplicação de seus recursos e no direcionamento das ações governamentais visando o desenvolvimento de forma sustentável do país.

Por sua vez, o sistema de governança é o modo como os diversos atores se organizam, interagem e procedem, compreendendo instâncias internas e externas, fluxos de informações, processos de trabalho e atividades relacionadas à avaliação e monitoramento, devendo ser ao mesmo tempo simples e robusto, com poderes de decisão balanceados e funções críticas segregadas.

Nesse contexto, exige-se das organizações públicas o desenvolvimento de três pilares estruturantes: estratégia, liderança e gestão. Neste sentido, a Agência vem aprimorando continuamente seu modelo de gestão estratégica, que passa pela implementação de planos, programas, projetos e ações estratégicas de fortalecimento de suas atividades com inovação, transparência e visão sistêmica.

Essa visão norteou o processo de construção do Plano Estratégico 2020 – 2026, que busca traduzir, para o período, um conjunto de objetivos e indicadores que vêm direcionando a atuação estratégica da Agência, considerando a necessidade de equilíbrio entre as distintas demandas do Estado, dos regulados, da sociedade e de resposta tempestiva aos desafios futuros.



DESDOBRAMENTO ESTRATÉGICO

Conforme apresentado, a estratégia institucional é um dos preceitos para uma boa governança. Para que haja desenvolvimento da capacidade de execução da estratégia estabelecida, é importante que seus elementos sejam estabelecidos de maneira harmônica e transversal e que sejam capazes de traduzir as necessidades e desafios da organização.

Assim, o Plano Estratégico é considerado o instrumento norteador na condução das ações de médio e longo prazo de uma organização e por meio dele é possível definir objetivos e iniciativas que explicitam seus compromissos em relação ao futuro.

No Plano Estratégico 2020 - 2026, cuja construção amparou-se nas diretrizes do método de *Balanced Scorecard* (BSC), os desafios da Agência foram traduzidos em treze objetivos estratégicos, distribuídos em uma arquitetura de cinco perspectivas que buscam abarcar os pilares da atuação institucional: Sociedade, Regulados, Processos Internos, Aprendizado e Crescimento e Recursos.

Os objetivos estratégicos definidos para a Agência reforçam o direcionamento para uma atuação que contribua para o desenvolvimento seguro da aviação civil, impulse a cooperação e a integração no setor, bem como uma regulação efetiva e fortalecimento da gestão de riscos, integridade e da cultura de segurança.

Por conseguinte, aos objetivos construídos foram vinculados indicadores estratégicos e parâmetros de acompanhamento, construídos de forma ampla e colaborativa por ocasião do processo de elaboração do Plano Estratégico.

De um lado, os indicadores são variáveis críticas utilizadas para organizar e captar as informações relevantes dos elementos que compõem o objeto da observação e que devem ser monitoradas e mantidas dentro de níveis aceitáveis.

O cerne de avaliação de um indicador dependerá da análise do contexto pelo qual seja utilizado. Assim, na administração pública, podem ser encontrados indicadores com foco em desempenho institucional, processos, projetos, atividades, programas do Plano Plurianual - PPA, políticas públicas ou até para avaliação de desempenhos individuais.

Nesse sentido, a função precípua dos indicadores é verificar se as metas estabelecidas estão sendo alcançadas, a partir da escolha de indicadores específicos para a mensuração do desempenho organizacional. Dessa forma, os indicadores constituídos apoiam a tomada de decisões e possibilitam aos dirigentes expressarem suas expectativas e prioridades, bem como realizarem eventuais intervenções de forma célere (Uchoa, 2013)¹.

1 Uchoa, C.E. (2013). *Elaboração de indicadores de desempenho institucional*. Fonte: ENAP. <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/2403#:~:text=para%20este%20item%3A-http%3A//repositorio.enap.gov.br/handle/1/2403,-Compartilhe%3A>

No caso da Anac, foram estabelecidos indicadores para dez dos treze objetivos estratégicos, de maneira a permitir um adequado monitoramento dos níveis de alcance da estratégia, bem como possibilitar a adoção de ações preventivas e corretivas necessárias ao realinhamento das iniciativas institucionais. Para a perspectiva Sociedade foram definidos parâmetros de acompanhamento, que tem por função expor uma situação ou mudança e fornecem informações não vinculadas a uma meta concreta, uma vez que a Anac possui limitada ingerência direta sobre os três objetivos a ela associados, em função de sua abrangência e dependência de fatores externos, sendo seus resultados consequências dos esforços dispendidos na gestão tática e operacional junto aos outros objetivos estratégicos presentes nas demais perspectivas. Assim, mesmo com a ausência de indicadores e respectivas metas associadas, os parâmetros de acompanhamento permitem o necessário monitoramento desses objetivos, sem prejuízo dos avanços almejados.

No que concerne às metas, impende esclarecer que no momento de sua construção, deve-se considerar que carecem ser: específicas, mensuráveis, apropriadas, realistas, desafiadoras, negociáveis, fundamentadas em série histórica e ter prazo definido.

Essas metas representam a superação de qualidade que a organização deseja em relação à situação atual. Em termos práticos, a questão do desdobramento estratégico segue um fluxo lógico, no modelo *top down*, que considera a amplitude e os desafios que a Agência se impõe no decurso de suas atividades, tendo como pilares os mandatórios legais aplicáveis, o cenário interno e externo, bem como os pressupostos estratégicos constantes no atual Plano Estratégico.

Cumprir destacar que o presente conjunto de indicadores e metas é fruto de uma ampla revisão, que buscou um melhor alinhamento de todos os instrumentos de planejamento institucional, bem como proporcionar mais clareza e foco no caminho a ser seguido no âmbito dos objetivos estratégicos, de modo a fortalecer a atuação institucional da Agência, considerando a necessidade de equilíbrio entre as demandas do Estado, dos regulados e da sociedade.

Cumprir ressaltar que a polaridade de um indicador define se valores mais altos ou mais baixos são desejáveis para o cumprimento das metas estratégicas. Essa característica é essencial para a correta interpretação dos resultados e para a tomada de decisões informadas.

Tipos de Polaridade:

- Polaridade Positiva:
 - » Indicadores com polaridade positiva são aqueles em que valores mais altos representam melhor desempenho.
 - » Exemplo: Índice de satisfação com os serviços prestados → Quanto maior o percentual, melhor o resultado.

- Polaridade Negativa:
 - » Indicadores com polaridade negativa são aqueles em que valores menores indicam melhor eficiência ou conformidade.
 - » Exemplo: Tempo médio de certificação de operadores aéreos → Quanto menor o tempo, mais eficiente o processo.

As metas aqui apresentadas possuem o horizonte de 2025 a 2026 e seu monitoramento está a cargo da Diretoria, com o apoio da Superintendência de Governança e Meio Ambiente.

Pelo exposto, passa-se à sessão seguinte, na qual serão detalhados os indicadores estratégicos e parâmetros de acompanhamento estabelecidos no Plano Estratégico 2020-2026 da Anac. Destaca-se que os indicadores não se constituem como imutáveis, sendo, portanto, objeto de monitoramento e eventuais adequações decorrentes do processo construtivo de evolução da maturidade organizacional da Agência.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PARÂMETROS DE ACOMPANHAMENTO, INDICADORES E METAS

PERSPECTIVA SOCIEDADE



OE1 - Contribuir para o desenvolvimento sustentável da aviação civil.

▶ Parâmetros de Acompanhamento

1.1. Índice de emissão de CO₂/RTK

Unidade responsável		Superintendência de Governança e Meio Ambiente – SGM		
Finalidade		Monitorar a eficiência energética do setor da aviação civil		
Periodicidade		Anual		
Polaridade		Negativa		
Fórmula ou método de aferição		<p>(Quantidade de CO₂ emitida anualmente pelas aeronaves da aviação civil em voos regulares e não regulares <i>(exceto taxi-aéreo)</i>) / (Demanda de toneladas-quilômetros pagos transportados <i>(RTK)</i>)</p> <p>Onde:</p> <p>CO₂ = Dióxido de Carbono. Refere-se à quantidade de combustível consumido em litros (conforme informado no âmbito dos Dados Estatísticos) multiplicado pela densidade média do QAv = 0,799 kg/l e pelo fator de emissão médio de CO₂ do QAv = 3,16 kgCO₂/kgQAv.</p> <p><i>RTK = Revenue Tonne Kilometers</i> (i.e. Tonelada Quilômetro Paga). Refere-se a soma do produto entre os quilogramas carregados pagos. No Brasil adota-se a média de 75 quilos para cada passageiro transportado, já incluída a bagagem de mão</p>		
Unidade de medida		kgCO ₂ /RTK		
Fonte de dados		Dados Estatísticos Anac		
Histórico				
2020	2021	2022	2023	2024
0,9515	0,10141	0,9165	0,8905	0,8698

1.2. Tamanho da frota brasileira

Unidade responsável	Superintendência de Aeronavegabilidade – SAR			
Finalidade	Acompanhar a quantidade de aeronaves registradas no Brasil			
Periodicidade	Semestral			
Polaridade	Positiva			
Fórmula ou método de aferição	Quantidade de aeronaves em situação aeronavegável			
Unidade de medida	Valor absoluto			
Fonte de dados	Frota de Aeronaves Civis Brasileiras			
Histórico				
2020	2021	2022	2023	2024
14.561	14.605	15.194	15.618	16.372

1.3. Quantidade de profissionais certificados

Unidade responsável	Superintendência de Pessoal da Aviação Civil – SPL			
Finalidade	Monitorar a quantidade de profissionais certificados no setor			
Periodicidade	Mensal			
Polaridade	Positiva			
Fórmula ou método de aferição	Contagem dos profissionais certificados no período			
Unidade de medida	Valor absoluto			
Fonte de dados	Sistema SACI			
Histórico				
2020	2021	2022	2023	2024
3.664	3.919	4.444	5.014	5.478

1.4. Índice de solução das reclamações de passageiros

Unidade responsável	Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS			
Finalidade	Aferir o percentual de resolutividade de reclamações de consumidores na plataforma “Plataforma ANAC Passageiro”			
Periodicidade	Trimestral			
Polaridade	Positiva			
Fórmula ou método de aferição	Índice de Solução: corresponde à soma das reclamações finalizadas avaliadas como resolvidas pelos consumidores mais as reclamações finalizadas não avaliadas pelos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (Resolvidas, Não Resolvidas e Não Avaliada. Sistema utilizado é a “Plataforma Anac Passageiros”			
Unidade de medida	Percentual			
Fonte de dados	"Plataforma ANAC Passageiro"			
Histórico				
2020	2021	2022	2023	2024
-	-	-	-	-

*Parâmetro de acompanhamento incluído a partir de 2026.





OE2 - Garantir a segurança da aviação civil.

▶ Parâmetros de Acompanhamento

2.1. Média móvel da taxa de acidentes no segmento regido pelo RBAC 121

Unidade responsável	Assessoria de Segurança Operacional – ASSOP			
Finalidade	Avaliar o número de acidentes por milhão de decolagens no segmento regido pelo RBAC 121			
Periodicidade	Anual			
Polaridade	Negativa			
Fórmula ou método de aferição	Razão entre a média móvel de acidentes e a média móvel de milhões de decolagens no RBAC 121, em um período de 60 meses. (Média móvel do número de acidentes) / (Média móvel de milhão de decolagens), últimos 60 meses.			
Unidade de medida	Acidentes / Milhão de decolagens			
Fonte de dados	Média móvel de acidentes: ANAC/CENIPA; Média móvel de milhão de decolagens: ANAC/ASSOP			
Histórico				
2020	2021	2022	2023	2024
-	-	-	-	-

*Parâmetro de acompanhamento incluído a partir de 2026.



OE3 – Promover um acesso amplo aos serviços aéreos.

▶ Parâmetros de Acompanhamento

3.1. Passageiros transportados/população

Unidade responsável	Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS			
Finalidade	Acompanhar o número de passageiros pagantes transportados em voos regulares e não regulares (excluídos transportes via taxi aéreo) em comparação ao número da população brasileira			
Periodicidade	Anual			
Polaridade	Positiva			
Fórmula ou método de aferição	(Passageiros pagantes transportados em voos regulares e não regulares) / (População brasileira)			
Unidade de medida	Percentual			
Fonte de dados	Relatório de Demanda e Oferta e estimativas da população do IBGE			
Histórico				
2020	2021	2022	2023	2024
24	32	47	55	56

3.2. Número de aeroportos atendidos por voos regulares

Unidade responsável	Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS			
Finalidade	Monitorar o número de aeroportos que recebem voos regulares com intuito de acompanhar a capilaridade do transporte aéreo			
Periodicidade	Trimestral			
Polaridade	Positiva			
Fórmula ou método de aferição	Total de aeroportos com operações regulares			
Unidade de medida	Valor absoluto			
Fonte de dados	Aeroportos com operações regulares			
Histórico				
2020	2021	2022	2023	2024
183	166	188	180	156

3.3. Número de empresas com participação significativa no mercado

Unidade responsável	Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS			
Finalidade	Avaliar a quantidade de empresas de transporte aéreo com participação relevante no mercado (> 1% em movimentação de passageiros)			
Periodicidade	Anual			
Polaridade	Positiva			
Fórmula ou método de aferição	Quantidade de empresas com movimentação maior que 1% no mercado			
Unidade de medida	Valor absoluto			
Fonte de dados	Relatório de Demanda e Oferta			
Histórico				
2020	2021	2022	2023	2024
3	3	3	3	3

3.4. Passageiros transportados/ano anterior

Unidade responsável	Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS			
Finalidade	Comparar a quantidade transportada de passageiros por trimestre com o mesmo período do ano anterior			
Periodicidade	Trimestral			
Polaridade	Positiva			
Fórmula ou método de aferição	(Quantidade transportada de passageiros no trimestre) / (Quantidade transportada de passageiros no trimestre no mesmo período do ano anterior)			
Unidade de medida	Percentual			
Fonte de dados	Relatório de Demanda e Oferta			
Histórico				
2020	2021	2022	2023	2024
-	-	-	-	104,96

*Parâmetro de acompanhamento incluído a partir de 2024.



PERSPECTIVA REGULADOS



OE4 - Desenvolver a cultura de cooperação e a integração no setor.

► Indicadores

4.1. Índice de percepção do papel e da imagem da Anac pelas partes interessadas

Unidade responsável	Assessoria de Comunicação Social – ASCOM					
Finalidade	Avaliar o nível de percepção do papel da Agência perante as partes interessadas					
Periodicidade	Bianual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Aferição por meio de questionários quantitativos junto aos públicos de interesse da Agência acerca dos serviços, atuação institucional e imagem da Anac.					
Unidade de medida	Valor absoluto (de 0 a 10) com duas casas decimais					
Fonte de dados	Relatório estatístico de pesquisa elaborada pela Anac					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	7,36	-	8,13	-	8,20	-



OE5 - Garantir a regulação efetiva para a aviação civil de forma a permitir a inovação e a competitividade.

► **Indicadores**

5.1. Índice de maturidade da qualidade regulatória

Unidade responsável	Superintendência de Governança e Meio Ambiente – SGM					
Finalidade	Aferir a qualidade das Análises de Impacto Regulatório (AIR) realizadas no âmbito da Anac para resoluções aprovadas que tratem de temas constantes da Agenda Regulatória da Agência. Seu objetivo principal é promover o aprimoramento contínuo do processo normativo, por meio da verificação da aderência das AIRs a boas práticas regulatórias reconhecidas, especialmente aquelas contidas no modelo do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC) e em critérios internos desenvolvidos a partir da experiência acumulada pelo Grupo de Trabalho de Avaliação de AIR da Anac					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	O indicador será calculado com base na pontuação obtida em uma série de perguntas aplicadas a cada AIR avaliada, sendo cada questão pontuada em uma escala de 0 a 10. Todas as perguntas possuem o mesmo peso na composição da nota final. A nota geral de cada AIR corresponde à média simples das notas atribuídas às perguntas selecionadas, que abrangem aspectos como definição do problema regulatório, análise de alternativas, identificação de custos, uso de métodos comparativos, participação social, entre outros. A média final obtida pelas AIRs das resoluções aprovadas no ano baseará o resultado do indicador.					
Unidade de medida	Valor absoluto (de 0 a 10) com uma casa decimal					
Fonte de dados	Controles GTQN					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
65,14	72,14	76,08	79,3	76,41	5,9	6,1

*Alteração na fórmula de cálculo a partir de 2025.

5.2. Tempo médio de processamento de processos administrativos sancionadores

Unidade responsável	Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância – ASJIN					
Finalidade	Medir tempo total, em dias dos processos sancionadores, desde a lavratura do auto de infração (AI) até a data do trânsito em julgado					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Negativa					
Fórmula ou método de aferição	(Data do trânsito em julgado) – (Data de lavratura do AI)					
Unidade de medida	Dias					
Fonte de dados	Relatório ASJIN Processos Correntes					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
798,71	550	474	421,99	282,69	365	365

5.3. Índice de manutenção dos processos administrativos sancionadores

Unidade responsável	Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância – ASJIN					
Finalidade	Medir o total de processos sancionadores mantidos em 1ª e 2ª instância após o trânsito em julgado					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	(Decisões transitadas em julgado com sanção confirmada em qualquer instância) / (Total de decisões transitadas em julgado) Obs: exceto processos arquivados em decorrência da aplicação de princípios de regulação responsiva.					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Relatório ASJIN Indicadores (Gráfico Índice de Manutenção do PAS)					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
87,96	89,01	83,91	79,47	82,33	78	85

*Alteração na fórmula de cálculo a partir de 2024.



OE6 - Fortalecer a gestão de riscos no sistema de aviação civil e a cultura de segurança.

► Indicadores

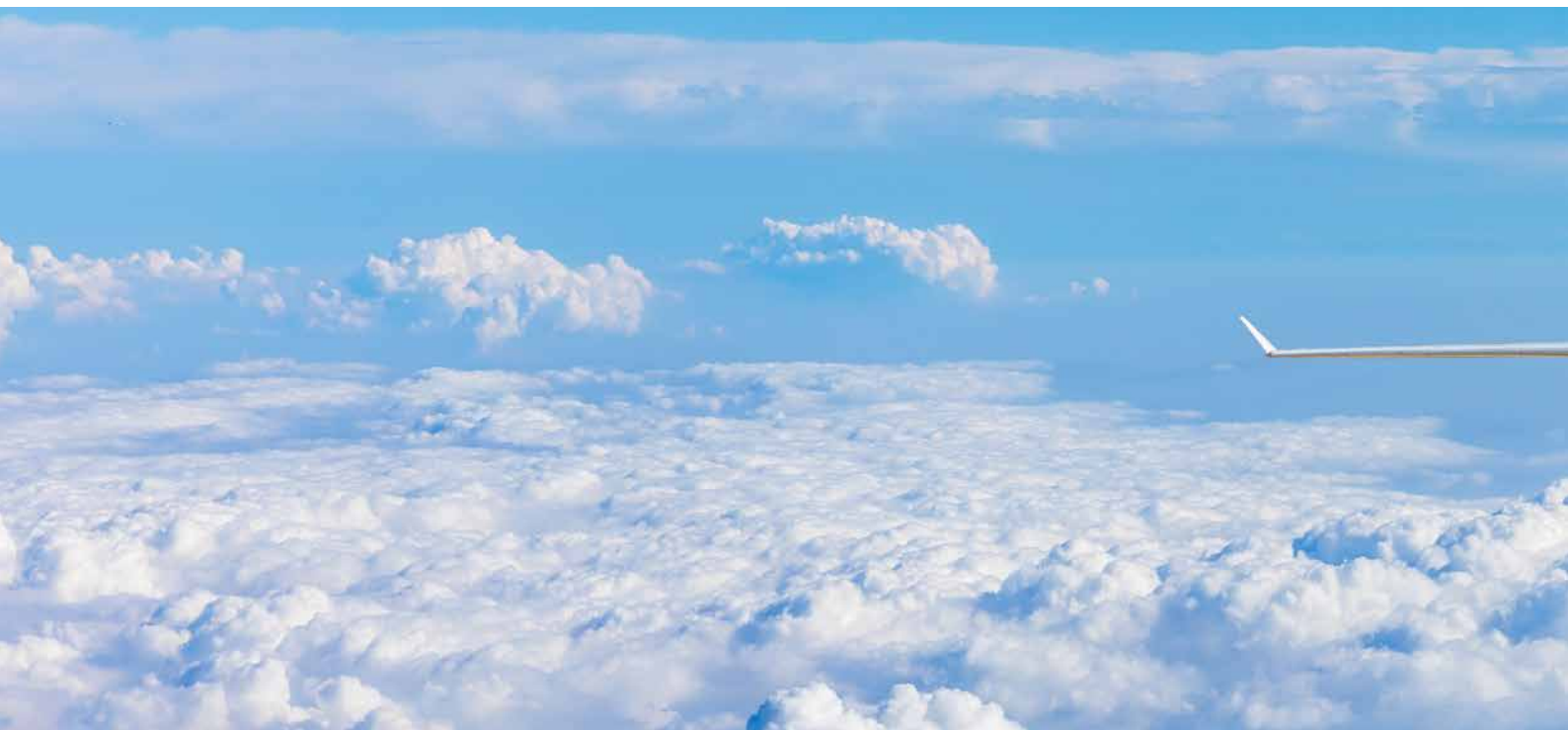
6.1. Percentual de cumprimento das metas do Plano de Supervisão da Segurança Operacional - PSSO

Unidade responsável		Assessoria de Segurança Operacional – ASSOP				
Finalidade		Medir o grau de atendimento das metas estabelecidas no PSSO				
Periodicidade		Anual				
Polaridade		Positiva				
Fórmula ou método de aferição		(Quantidade de metas atendidas) / (Quantidade de metas do PSSO vigente)				
Unidade de medida		Percentual				
Fonte de dados		Painel de Monitoramento PSSO				
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
76,92	50	35,71	62,5	37,5	100	80

6.2. Índice de conformidade dos operadores de aeródromo aos regulamentos de *security*

Unidade responsável	Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária – SIA					
Finalidade	Indica o percentual de cumprimento das normas de <i>security</i> da Agência em relação ao conjunto de Operadores de Aeródromos, baseado nas auditorias, planos corretivos e o acompanhamento realizado pelo setor AVSEC					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	<p>1 - (% N/C)</p> <p>Onde:</p> $(\% \text{ N/C}) = \{[(\text{Qtde N/C}) / ((\text{Qtde C}) + (\text{Qtde N/A}) + (\text{Qtde N/C}) + (\text{Qtde N/V}))]\}$ <p>Ao abrir o BI, selecionar "Aeródromos" para direcionar para a aba correta. Selecionar no campo "Tipo de Fiscalização" a atividade "Auditoria", no campo "Situação" selecionar "Atual" e, no campo "Ano" selecionar os últimos 03 anos. O valor do indicador será "1 - %N/C", em que %N/C é encontrado na última linha da tabela</p>					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Relatório de Controle de Qualidade AVSEC					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
95	91	94	93	83,32	90	90

*Alteração na fórmula de cálculo a partir de 2026.



PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS



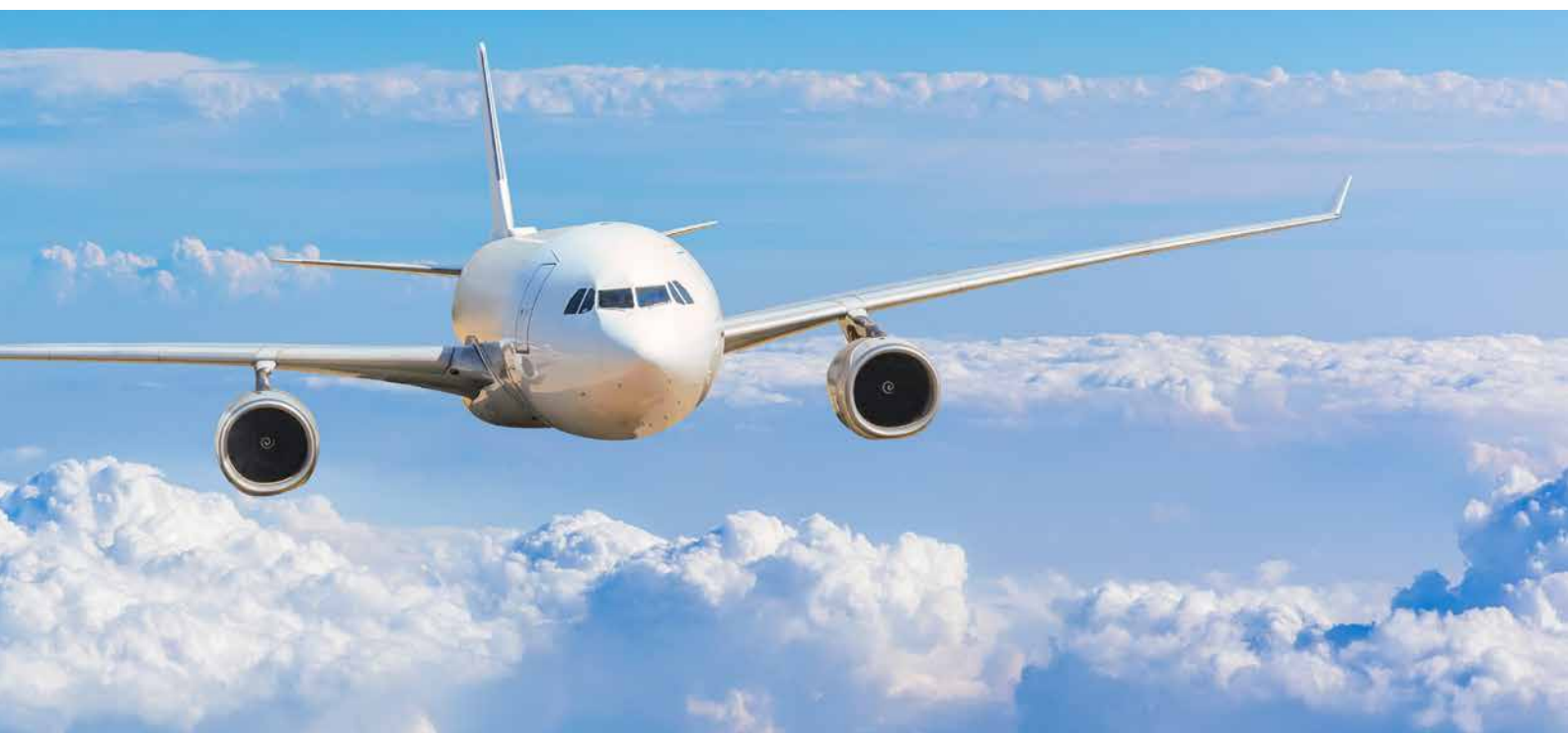
OE7 - Fortalecer a comunicação e o papel da agência.

► Indicadores

7.1. Índice de satisfação de atendimento às manifestações externas

Unidade responsável	Ouvidoria – OUV					
Finalidade	Medir a satisfação dos usuários com o atendimento prestado pela Anac, por meio dos canais Fale com a Anac e Fala.BR					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Média ponderada entre os índices anuais obtidos nas avaliações do atendimento na plataforma Fala.Br e na pesquisa de satisfação da central de atendimento “Fale com a Anac”. Fator de ponderação: quantidade de manifestações					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Painel Resolveu? e Painel do Sistema de Atendimento da Anac					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
3,55	3,65	3,59	64,26	73,61	64	73

* No período 2020-2022, os dados históricos estão apresentados em Escala Likert.





OE8 - Intensificar a atuação internacional para o alinhamento de normas e melhores práticas do setor.

► Indicadores

8.1. Effective Implementation – Universal Safety Oversight Audit Programme (USOAP)

Unidade responsável	Assessoria de Segurança Operacional – ASSOP					
Finalidade	Medir a aderência do sistema normativo da Anac em comparação aos <i>Standards and Recommended Practices (SARP)</i> da OACI, conforme autoavaliação da Anac					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	<i>(PQs Satisfatórias / PQs Totais Aplicáveis)</i> Onde: PQ = Protocol Questions (Perguntas do Protocolo USOAP-CMA)					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Painel de Monitoramento PSSO					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
94,83	88,75	95,42	95,19	95,93	92	92

8.2. Índice de participação efetiva em fóruns internacionais

Unidade responsável	Superintendência de Governança e Meio Ambiente – SGM					
Finalidade	Medir a efetividade da participação dos representantes da Anac em fóruns internacionais					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	(Missões previstas prioridade A realizadas) / (Total de missões previstas prioridade A) (missões canceladas não são consideradas no cálculo)					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Painel de Gestão Atuação Internacional					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
100	100	100	94	95,16	90	90



OE9 - Simplificar e desburocratizar os processos organizacionais com ênfase na melhoria da prestação de serviços.

► Indicadores

9.1. Índice geral de satisfação com serviços prestados

Unidade responsável	Ouvidoria – OUV					
Finalidade	Mensurar o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Agência no intuito de identificar possibilidades de melhorias em processos internos que resultam na prestação de Serviços					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Valor obtido com a média ponderada do índice obtido no Painel de Monitoramento de Serviços Federais e o índice obtido na pesquisa de satisfação aplicada pela Ouvidoria, sendo o peso o número de serviços efetivamente avaliados em cada pesquisa					
Unidade de medida	Valor absoluto (de 1 a 5) com duas casas decimais					
Fonte de dados	Painel de Satisfação sobre Serviços Externos e Painel de Monitoramento de Serviços Federais					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
3,99	4,10	4,13	4,24	4,16	4,20	4,22



9.2. Índice de satisfação do servidor com os serviços internos

Unidade responsável	Ouvidoria – OUV					
Finalidade	Medir a satisfação dos servidores em relação aos serviços internos prestados pelas áreas de suporte					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Índice obtido pela divisão da pontuação obtida pelo número total de avaliações. Sendo a pontuação obtida a soma de: “avaliações 5” x 1, de “avaliações 4” x 0,75, de “avaliações 3” x 0,50, de “avaliações 2” x 0,25 e de “avaliações 1” x zero (metodologia aplicada nos índices divulgados no Painel Resolveu?)					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Painel de Satisfação sobre Serviços Internos					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	-	78,5	85,8	86,3	83	84

9.3. Índice de cumprimento aos prazos da carta de serviços externos

Unidade responsável	Superintendência de Governança e Meio Ambiente – SGM					
Finalidade	Demonstrar o cumprimento dos prazos estabelecidos para prestação de cada item da carta de serviços externos					
Periodicidade	Bimestral					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	[(Prazo previsto para prestação do serviço) / (Prazo efetivamente gasto na prestação)] X 100					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Painel de Serviços					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
95,63	97,27	99,37	96,80	98,06	98	98

9.4. Prazo médio de estoque de pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro das concessionárias de aeroportos

Unidade responsável	Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos – SRA					
Finalidade	Medir o prazo médio líquido (exclui período em que a Superintendência fica no aguardo de informações de terceiros) que a Superintendência demora para analisar os pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro das concessionárias					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Negativa					
Fórmula ou método de aferição	(Data da decisão) – (Data de recebimento do pedido de reequilíbrio) – (Quantidade de dias em que o processo ficou aguardando informação de terceiros)					
Unidade de medida	Dias					
Fonte de dados	Análises da SRA em planilhas					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
63,5	79,50	46,88	42,25	48,10	60	60

9.5. Tempo médio de certificação de operadores aéreos regidos pelo RBAC 135

Unidade responsável	Superintendência de Padrões Operacionais – SPO					
Finalidade	Medir o tempo médio de certificação inicial de operadores aéreos regidos pelo RBAC 135					
Periodicidade	Semestral					
Polaridade	Negativa					
Fórmula ou método de aferição	Somatória da duração dos processos concluídos no período / Total de processos concluídos no período					
Unidade de medida	Dias					
Fonte de dados	Relatório - Certificação Inicial RBAC 135					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
687,75	551	551	426	379	387	360

9.6. Tempo médio para certificação de uma Organização de Manutenção – OM (RBAC 145)

Unidade responsável	Superintendência de Padrões Operacionais – SPO					
Finalidade	Medir o tempo médio de atendimento a uma solicitação de certificação para organizações de manutenção sob RBAC 145					
Periodicidade	Semestral					
Polaridade	Negativa					
Fórmula ou método de aferição	Somatória da duração dos processos concluídos no período / Total de processos concluídos no período					
Unidade de medida	Dias					
Fonte de dados	Relatório GCAC					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	305	214	194,5	135,5	180	160

9.7. Tempo médio de transferência de propriedade

Unidade responsável	Superintendência de Aeronavegabilidade – SAR					
Finalidade	Acompanhar a demanda do mercado de aeronaves, considerando os prazos de atendimento desse tipo de processo					
Periodicidade	Mensal					
Polaridade	Negativa					
Fórmula ou método de aferição	Tempo médio de atendimento da solicitação, incluído o tempo de fila e descontados os períodos de sobrestamento					
Unidade de medida	Dias					
Fonte de dados	Painel de Serviços - GTRAB					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	-	-	24,5	21,83	30	30

*Indicador incluído a partir de 2023.

9.8. Tempo médio de comunicação de venda

Unidade responsável	Superintendência de Aeronavegabilidade – SAR					
Finalidade	Acompanhar o tempo médio do atendimento desse tipo de processo para restringir pelo menor tempo possível o início da operação da aeronave					
Periodicidade	Mensal					
Polaridade	Negativa					
Fórmula ou método de aferição	Tempo médio de atendimento da solicitação, incluído o tempo de fila e descontados os períodos de sobrestamento					
Unidade de medida	Dias					
Fonte de dados	Painel de Serviços - GTRAB					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	-	-	3	2,25	5	5

*Indicador incluído a partir de 2023.



OE10 – Aperfeiçoar a governança corporativa com foco na entrega de valor à sociedade.

► Indicadores

10.1. Índice ESG (iESGo-TCU)

Unidade responsável	Superintendência de Governança e Meio Ambiente – SGM					
Finalidade	Medir o nível de maturidade em estruturas e processos relacionados à governança, gestão e parâmetros de sustentabilidade social e ambiental					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Coleta de dados realizada por autodiagnóstico, por meio de formulário/planilha disponibilizada pelo TCU					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Resultado divulgado pelo TCU e planilha TCU de autoavaliação					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	82,4	-	Sem apuração	93,7	93,7	94,5

*Substitui o indicador “10.1 Índice Integrado de Governança e Gestão (iGG -TCU)” a partir de 2024.

10.2. Índice de congestionamento de processos disciplinares sem relatório final

Unidade responsável	Corregedoria – CRG					
Finalidade	Acompanhar o acréscimo ou o decréscimo da quantidade de processos disciplinares sem relatório final no ano-base em relação ao ano anterior					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Negativa					
Fórmula ou método de aferição	{1 – [TRFA / (TPADIns + TPADPen)]} Onde: TRFA – Total de Relatórios Finais Assinados TPADIns – Total de PADs Instaurados TPADPen – Total de PADs Pendentes de RF					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Controles da Corregedoria					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-44,44	-10	-33,33	-8,33	40	60	55

*Alteração na fórmula de cálculo a partir de 2024.





OE11 – Aprimorar a gestão da informação para tomada de decisão.

► Indicadores

11.1. Índice de Maturidade em Governança de Tecnologia da Informação do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - iGOVSISP

Unidade responsável	Superintendência de Tecnologia e Transformação Digital – STD					
Finalidade	Avaliar a maturidade em estruturas e processos relacionados à governança de tecnologia da informação					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Coleta de dados para o cálculo do iGOVSISP realizada por meio de autodiagnóstico a ser disponibilizado pela SGD					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Resultado divulgado pelo SISP					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Sem apuração	77,1	Sem apuração	74,19	76,13	83	83

*Substitui o indicador “11.1 Índice de capacidade em gestão de TI – iGestTI” a partir de 2024. Optou-se por apresentar o resultado do iGOVSISP em 2023 para fins comparativos, a despeito de não constar no portfólio de indicadores e metas naquele ano.



11.2. Percentual de execução das entregas priorizadas trimestralmente no PDTIC

Unidade responsável	Superintendência de Tecnologia e Transformação Digital – STD					
Finalidade	Aferir o desempenho do portfólio dos projetos priorizados de tecnologia e transformação digital					
Periodicidade	Trimestral					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	[[Quantidade de entregas priorizadas concluídas no trimestre) / (Quantidade de entregas priorizadas previstas no trimestre]] * 100					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Painel de Monitoramento do PDTIC 24-26					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
64	65,91	67,12	80,33	59,37	70	70

*Substitui o indicador “11.2 Percentual de execução do PDTI” a partir de 2024, com alteração na fórmula de cálculo.

11.3. Índice de maturidade em segurança da informação – iSeg

Unidade responsável	Superintendência de Tecnologia e Transformação Digital – STD					
Finalidade	Avaliar o desempenho do indicador de forma que auxilie na identificação, acompanhamento e preenchimento de lacunas de privacidade e segurança da informação					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Proveniente do framework de Privacidade e Segurança da Informação da SGD					
Unidade de medida	Valor absoluto (de 0 a 1) com duas casas decimais					
Fonte de dados	Ferramenta disponibilizada pela SGD para cálculo da nota					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	-	-	0,56	0,62	0,68	0,74

11.4. Nota final no ranking de serviços e órgãos da SGD

Unidade responsável	Superintendência de Tecnologia e Transformação Digital – STD					
Finalidade	Avaliar a posição da Anac em relação à satisfação dos usuários com o conjunto de serviços oferecidos, bem como a adesão à ferramenta de Avaliação de Satisfação					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	<p>Nota de satisfação: é uma média ponderada das notas de avaliação de satisfação recebidas pelo conjunto de serviços de um determinado órgão no ranking de serviços</p> <p>Nota de adesão à avaliação de satisfação: nota atribuída a cada órgão, considerando duas dimensões:</p> <ul style="list-style-type: none"> quantidade de serviços oferecidos pelo órgão; percentual de adesão dos serviços do órgão à API de avaliação 					
Unidade de medida	Valor absoluto (de 1 a 5) com duas casas decimais					
Fonte de dados	Ranking SGD					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	-	-	-	3,84	4,25	4,50

*Indicador incluído a partir de 2024.

PERSPECTIVA APRENDIZADO E CRESCIMENTO



OE12 - Fortalecer a gestão, o desenvolvimento e a valorização das pessoas com foco no desempenho institucional.

Indicadores

12.1. Índice de avaliação qualitativa dos cursos oferecidos pelo Centro de Treinamento da Anac

Unidade responsável	Superintendência de Gestão de Pessoas – SGP					
Finalidade	Avaliar a percepção dos participantes sobre qualidade dos cursos oferecidos pelo Centro de Treinamento da Anac					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	[(Soma das notas atribuídas pelos participantes) / (Número de participantes respondentes) *10]					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Avaliação preenchida pelos participantes no Portal de Capacitação após cada curso					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	-	-	-	-	-	90

*Substitui o indicador “12.1 Conformidade do Centro de Treinamento nas Auditorias do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)” a partir de 2026.



12.2. Percentual de servidores alcançados por ações de desenvolvimento

Unidade responsável		Superintendência de Gestão de Pessoas – SGP				
Finalidade		Avaliar a quantidade de servidores que se capacitam para garantir o desenvolvimento contínuo da Agência				
Periodicidade		Anual				
Polaridade		Positiva				
Fórmula ou método de aferição		[Total de servidores ativos na Anac capacitados] / [Total de servidores ativos na Anac]				
Unidade de medida		Percentual				
Fonte de dados		Portal de Capacitação da Anac				
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	-	-	82	85,9	87	90

*Indicador incluído a partir de 2023.



PERSPECTIVA RECURSOS



OE13 - Promover a alocação de recursos de forma estratégica e efetiva.

► Indicadores

13.1. Percentual de execução do orçamento alinhado ao planejado

Unidade responsável	Superintendência de Administração e Finanças – SAF					
Finalidade	Medir o percentual da execução orçamentária frente ao planejado					
Periodicidade	Trimestral					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	(Valor total empenhado até 31 de dezembro) / (Valor total autorizado) (apenas para as despesas discricionárias)					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	SIAFI e análises da GTPO/SAF					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
82,15	89,06	91,65	98,11	99,93	98	100

13.2. Índice de Capacidade em Gestão Orçamentária (iGestOrcament)

Unidade responsável	Superintendência de Administração e Finanças – SAF					
Finalidade	Medir o nível de maturidade em gestão orçamentária					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Coleta de dados realizada por autodiagnóstico, por meio de formulário/planilha disponibilizada pelo TCU					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Resultado divulgado pelo TCU e planilha TCU de autoavaliação					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	68,2	-	Sem apuração	100	100	100

*Indicador incluído a partir de 2023. Optou-se por apresentar o resultado do iGestOrcament em 2021 para fins comparativos, a despeito de não constar no portfólio de indicadores e metas naquele ano.

13.3. Índice de Capacidade em Gestão de pessoas (iGestPessoas)

Unidade responsável	Superintendência de Gestão de Pessoas – SGP					
Finalidade	Medir o nível de maturidade em gestão de pessoas					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Coleta de dados realizada por autodiagnóstico, por meio de formulário/planilha disponibilizada pelo TCU					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Resultado divulgado pelo TCU e planilha TCU de autoavaliação					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	85,1	-	Sem apuração	82,9	84,3	86,6

* Indicador incluído a partir de 2023. Optou-se por apresentar o resultado do iGestPessoas em 2021 para fins comparativos, a despeito de não constar no portfólio de indicadores e metas naquele ano.

13.4. Execução de restos a pagar inscritos

Unidade responsável	Superintendência de Administração e Finanças – SAF					
Finalidade	Acompanhar a efetividade da execução orçamentária, verificando se os valores inscritos em restos a pagar não processados estão sendo devidamente liquidados, evitando a imobilização de recursos em programações não utilizadas					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Indicador de Liquidação de Restos a pagar Não Processados = (RAP Não Processados Liquidados) / (RAP Não Processados Inscritos + RAP Não Processados Reinscritos – RAP Não Processados Cancelados)					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Tesouro Direto					
Histórico					Meta	
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	-	-	-	-	-	85

*Indicador incluído a partir de 2024.

