



# **Plano de Trabalho da Ouvidoria**

**2025**

**OUVIDORA**

Cristina Vilasboas

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

Agnaldo Costa Conceição Filho

Ana Lúcia Clemente Montalvão Neri

Ana Paula Vieira de Siqueira

Bárbara de Alencar dos Santos

Bárbara Matias de Carvalho

Carlos Alberto Borges de Aguiar

Cássio Castro Dias da Silva

Cláudio Rogério Santos Gramacho

Cristian Xavier de Brito

Eduardo Viana Barbosa

Gabriela Gomes de Souza

Joanne Luzia Silva Nascimento

João Pedro Rabelo Araújo

Marcela Conceição Moreira do Prado

Márcia da Silva Lima

Marco Antônio Moura Amaral

Maria Emília de Oliveira Araújo Minuzzi

Micael Egídio Papa da Silva

Paulo Augusto Franco de Oliveira Cesar Tolentino

Pedro Henrique dos Santos da Silva

Walquiria Silva Maranhão Almeida

## **1 - APRESENTAÇÃO**

O Presente Plano de Trabalho atende ao disposto na Portaria 8.546/OUV, de 11 de julho de 2022. Este documento reúne as ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil no ano de 2025.

Foram analisadas necessidades de inovações normativas; recomendações e determinações dos órgãos de controle e da Auditoria Interna; orientações normativas e técnicas do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal; novas atividades atribuídas pela Diretoria Colegiada dadas pela Resolução 745/2023; histórico dos indicadores de desempenho da área; feedback das pesquisas de satisfação junto aos usuários internos e externos; e o Plano de Integridade vigente na ANAC. Não houve recomendações da Auditoria Interna.

O Plano de Trabalho de 2025 conta com 7 eixos de gestão e execução, coordenando 20 projetos que executarão ações específicas em seus respectivos âmbitos. A tabela presente no Anexo I lista os projetos que compõem este Plano de Trabalho.

Após diagnóstico iniciado em meados de 2021, verificou-se diversas oportunidades de melhoria na gestão da unidade, levando-se em conta o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP proposto pela Controladoria-Geral da União<sup>1</sup>, as novas orientações estabelecidas na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021 e as recentes diretrizes governamentais estabelecidas nos Decretos nºs 10.889 e 10.890, ambos publicados em dezembro de 2021.

Por fim, foram analisadas as ações planejadas para execução em 2024 que não puderam ser realizadas dentro do período, com alguns ajustes justificados pela nova realidade normativa, configuração organizacional, ou dificuldades na execução. O reporte completo da conclusividade das ações do Plano de Trabalho referente ao ano anterior está disponível no Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria<sup>2</sup>.

Em razão da natureza das ações, preferiu-se, neste momento, por não se adotar critérios de priorização. A criticidade, o impacto e eventual relação de anterioridade serão analisados na primeira etapa de cada projeto.

Os projetos poderão ser executados sob responsabilidade da Ouvidoria, se de outra forma não for indicado pela Superintendência de Governança e Meio Ambiente. Não se vislumbra a necessidade de aporte financeiro para os projetos.

As ações constantes neste Plano de Trabalho foram encaminhadas à Superintendência de Governança e Meio Ambiente da ANAC para ciência e eventual manifestação quanto ao alinhamento estratégico, conforme art. 6º da Portaria 8.546/OUV. O alinhamento proposto se dá a partir da versão 2.0 do Plano de Diretrizes Estratégicas 2024-2025, publicado em 19 de maio de 2025.

## **2 - OBJETIVO**

O objetivo central deste plano é organizar as ações previstas para o exercício de 2025, no âmbito da Ouvidoria, em um único instrumento de gestão, otimizando os esforços na implementação das melhorias.

---

<sup>1</sup> Disponível no endereço: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>.

<sup>2</sup> Todos os Relatórios de Gestão e Atividades da Ouvidoria estão publicados em: [https://www.gov.br/anac/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/relatorios-de-gestao-e-atividades](https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-de-gestao-e-atividades)

## Anexo I

### Plano de Trabalho da Ouvidoria 2025

Eixo → Projeto	Coordenação	Semestre de Conclusão	Alinhamento aos Objetivos Estratégicos Específicos
<b>Integração Estratégica</b>			
Formalização da Estrutura Interna da Ouvidoria em POI (Portaria de Organização Interna), com foco no estabelecimento de Coordenações funcionais	OUV	1º	OEE 10.3 – Aumentar a resiliência dos processos internos
Formalização dos processos de apontamentos da Ouvidoria, com acompanhamento da implantação das melhorias propostas pelos gestores de serviço	CTMP	2º	OEE 9.5 – Aprimorar o fluxo de atendimento ao usuário
Realização de Gestão junto à CGU para adição de novas funcionalidades no Fala.BR com foco na transparência quanto à resolutividade e fortalecimento do diálogo com os demandantes.	CAISA e CTMP	2º	OEE 9.4 – Comunicação <i>omni-channel</i> e oferta proativa
<b>Inteligência</b>			
Análise de Sazonalidade das Demandas da Ouvidoria	CAISA e CTMP	2º	OEE 9.5 – Aprimorar o fluxo de atendimento ao usuário
Renovação dos Painéis de Dados da Ouvidoria com foco na melhoria da usabilidade para apoio à tomada de decisão	CAISA e CTMP	2º	OEE 11.1 – Aprimorar a experiência do servidor no consumo de serviços internos
Revisão e atualização do modelo de categorização das manifestações	CTMP	2º	OEE 11.6 – Plano de Qualidade de Dados
<b>Sistema de Atendimento</b>			
Atualização dos roteiros do CITSmart com foco na elevação do IRCA (Índice de Respostas da Central de Atendimento)	CAISA	2º	OEE 9.5 – Aprimorar o fluxo de atendimento ao usuário
Implantação de melhorias da gestão dos contratos relacionados ao Sistema de Atendimento com foco na previsibilidade	CAISA	2º	OEE 10.3 – Aumentar a resiliência dos processos internos
Otimização do atendimento aos cidadãos com incorporação de IA às ferramentas de atendimento automático já existentes (URA/ <i>Chatbot</i> )	CAISA	2º	OEE 9.5 – Aprimorar o fluxo de atendimento ao usuário
Renovação do modelo e sistema de monitoramento qualitativo das respostas	CTMP	2º	OEE 7.4 – Mensuração de resultados da comunicação
<b>Pesquisas</b>			
Criação de Guias de suporte ao Processo de Trabalho de Pesquisas Aplicadas pela Ouvidoria	CTMP	2º	OEE 12.1 – Efetivar trilhas de capacitação
Desenvolvimento e implantação de coleta proativa de percepções e informações, com foco na jornada do usuário de segmentos específicos atendidos pela Anac	CTMP	2º	OEE 9.4 – Comunicação <i>omni-channel</i> e oferta proativa
<b>Capacitação</b>			
Realização do <i>Workshop</i> Anual dos SEAMs, com foco no uso dos dados oriundos das manifestações e pesquisas, e em boas práticas de escuta ativa e responsiva	CAISA e CTMP	2º	OEE 12.1 – Efetivar trilhas de capacitação

# Plano de Trabalho da Ouvidoria 2025

Eixo → Projeto	Coordenação	Semestre de Conclusão	Alinhamento aos Objetivos Estratégicos Específicos
<b>Comunicação &amp; Portal</b>			
Integração e revisão das páginas da Ouvidoria e do Sistema de Atendimento na Intranet, com foco na qualidade da comunicação com a rede de SEAMs	CTMP	1º	OEE 7.7 – Comunicação segmentada com públicos regulados
Realização de ações de Comunicação da Ouvidoria com foco no seu papel institucional	CTMP	2º	OEE 7.6 – Ampliar a divulgação dos projetos prioritários
Reformulação e unificação dos conteúdos das páginas da Ouvidoria no site da Anac	CTMP	2º	OEE 7.5 – Fortalecer a presença digital da Anac
<b>Transparência, LAI &amp; Normativos</b>			
Elaboração de Manual de Procedimentos (MPR) referente aos processos de atendimento da LAI, recursos e produção do Relatório LAI	CAISA	2º	OEE 10.2 – Gestão e transparência dos atos normativos
Renovação de normas e procedimentos do monitoramento da LAI, do Plano de Dados Abertos (PDA), Carta de Serviços e e-Agendas.	CTMP	2º	OEE 10.2 – Gestão e transparência dos atos normativos
Revisão normativa da IN nº 121, formalizando mudanças decorrentes da revisão do Regimento Interno	CAISA e CTMP	2º	OEE 10.2 – Gestão e transparência dos atos normativos
Revisão normativa da IN nº 70, com foco na recepção do papel de coordenação da Política de Acesso à Informação pela Ouvidoria e gestão da LAI	CAISA e CTMP	2º	OEE 10.2 – Gestão e transparência dos atos normativos