

RELATÓRIO DE
GESTÃO E ATIVIDADES
DA OUVIDORIA

2023

DIRETOR-PRESIDENTE SUBSTITUTO

Tiago Souza Pereira

DIRETORES

Ricardo Bisinotto Catanant
Rogério Benevides Carvalho
Luiz Ricardo de Souza Nascimento

CHEFE DE GABINETE

Ana Santos de Sá Benevides

SUPERINTENDENTES

Adriano Pinto de Miranda
Alberto Eduardo Romeiro Junior
Bruno Diniz Del Bel
Cláudio Beschizza Ianelli
Fernando André Coelho Mitkiewicz
Giovano Palma
Marcelo Rezende Bernardes
Mariana Boabaid Dalcanale Rosa
Mariana Olivieri Caixeta Altoé
Renan Essucy Gomes Brandão
Roberto José Silveira Honorato

CHEFES DOS ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA À DIRETORIA

Ana Carolina Motta Rezende
Bernardo Tomaz de Castro
Érica Bezerra Queiroz Ribeiro
Gustavo Carneiro de Albuquerque
Hildebrando Oliveira
Ilma Ferreira Lima
Márcio Pacelli de Oliveira
Priscila Escórcio de Franca Diniz

OUVIDORA SUBSTITUTA

Cristina Vilasboas

EQUIPE DA OUVIDORIA

Aginaldo 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
Cassio Castro Dias da Silva
Claudio Rogerio Santos Gramacho
Cristian Xavier de Brito
Eduardo Viana Barbosa
Gabriela Gomes de Souza
Joanne Luzia Silva Nascimento
João Pedro Rabelo Araújo
José Mailson da Silveira Soares
Márcia da Silva Lima
Marco Antônio Moura Amaral
Paulo Augusto Franco de Oliveira Cesar Tolentino
Pedro Henrique dos Santos da Silva
Walquiria Silva Maranhão Almeida

GLOSSÁRIO

ANAC: Agência Nacional de Aviação Civil

AVSEC: Aviation Security ou Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita

CHT: Carteira de Habilitação Técnica

CIV: Caderneta Individual de Voo

CPD: Comitê Permanente de Desburocratização

E-SIC: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

FALA.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

FAQ: Perguntas frequentes

GDI: Grupo de Desenvolvimento Institucional

GDT: Grupo de Desenvolvimento Técnico

GRU: Guia de Recolhimento da União

GTGI: Gerência Técnica de Gestão da Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

OGU: Ouvidora-Geral da União

PDA: Plano de Dados Abertos

S141: Sistema de Registro de Alunos e Instrutores

SACI: Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil

SAF: Superintendência de Administração e Finanças

SAR: Superintendência de Aeronavegabilidade

SAS: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos

SEAM: Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações

SEI: Sistema Eletrônico de Informações

SFI: Superintendência de Ação Fiscal

SGP: Superintendência de Gestão de Pessoas

SIA: Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

SISANT: Sistema de Aeronaves Não Tripuladas

SISCEP: Sistema de Certificação de Pessoal da Aviação Civil

SPI: Superintendência de Planejamento Institucional

SPL: Superintendência de Pessoal da Aviação Civil

SPO: Superintendência de Padrões Operacionais

SRA: Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos

STI: Superintendência de Tecnologia da Informação

TI: Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	4
1. INTRODUÇÃO	7
2. SUMÁRIO EXECUTIVO	7
3. SISTEMA DE ATENDIMENTO DA AGÊNCIA	8
3.1. ATENDIMENTO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA	8
3.2. ATENDIMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA	9
3.3. PRINCIPAIS ATORES DO SISTEMA DE ATENDIMENTO	9
3.3.1. Gerência Técnica de Gestão da Informação (GTGI)	9
3.3.2. Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações (SEAM)	9
3.3.3. Ouvidoria	9
3.4. DADOS SOBRE O TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES	9
3.4.1. Demandas recebidas por canal de atendimento	10
3.4.2. Demandas respondidas diretamente pela Central de Atendimento	10
3.4.3. Manifestações tratadas pela Ouvidoria e áreas técnicas da Agência	11
3.4.4. Manifestações arquivadas e encaminhadas às demais ouvidorias públicas	11
3.4.5. Tipos de manifestações recebidas	11
3.4.6. Assuntos recorrentes	12
3.4.7. Reclamações recorrentes	13
3.4.8. Tempo médio de resposta às manifestações	14
3.4.9. Tratamento das denúncias	15
3.5. SUPERVISÃO DA OUVIDORIA SOBRE O SISTEMA DE ATENDIMENTO DA ANAC	16
3.5.1. Supervisão sobre as atividades da Central de Atendimento	16
3.5.2. Conclusividade das respostas fornecidas pelas unidades técnicas	17
3.5.3. Demandas consideradas não atendidas pelos usuários	17
3.6. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	18
3.6.1. Satisfação dos usuários com o tratamento de manifestações	18
3.6.2. Satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Agência	19
4. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA	20
4.1. TRANSPARÊNCIA PASSIVA - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	20
4.1.1. Recursos recebidos	21
4.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA	21
4.2.1. Plano de Dados Abertos da ANAC	22
5. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	23
6. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO	23
7. PLANO DE TRABALHO 2022/2023	23
8. FORÇA DE TRABALHO	25
9. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E BENEFÍCIOS AOS USUÁRIOS	25
9.1. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES DE SERVIÇOS	25
9.2. PROVIDÊNCIAS ADOTADOS PELOS DIRIGENTES	28
10. RECOMENDAÇÕES À DIRETORIA	29
11. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA	29

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo registrar as atividades da Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) desenvolvidas durante o ano de 2023 em cumprimento à [Lei nº13.848, de 25 de junho de 2019](#), bem como apresentar os dados consolidados referentes às manifestações de usuários de serviços prestados pela ANAC recebidas no mesmo período, em atendimento ao disposto na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), e consolidar informações sobre o cumprimento da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Na elaboração do relatório, procurou-se seguir as orientações contidas na [Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União \(CGU\)](#), com as adaptações necessárias para refletir as características peculiares do Sistema de Atendimento da ANAC, estruturado pela [Instrução Normativa ANAC nº 121, de 04 de maio de 2018](#), no qual cada unidade organizacional designa servidores de seu quadro para responder, diretamente ao usuário, às manifestações sobre assuntos de sua competência.

A Ouvidoria acompanha todo o processo de tratamento interno da manifestação, com atenção à tempestividade e à qualidade da resposta, ao respeito aos direitos dos usuários e, por fim, ao aperfeiçoamento contínuo do atendimento ao usuário. As denúncias, as reclamações sobre o atendimento prestado pelas unidades organizacionais e os pedidos de simplificação e desburocratização dos serviços públicos são tratados diretamente pela Ouvidoria.

Ademais, em abril de 2023, a Ouvidoria da ANAC implantou um novo sistema de atendimento para as manifestações afetas aos assuntos internos da instituição, a Ouvidoria Interna. Reforçando a valorização do servidor e aprimorando a qualidade dos serviços internos, essa iniciativa pioneira não só proporciona um canal seguro para feedbacks e resolução de conflitos, incluindo o suporte a vítimas de assédio, como também marca um avanço significativo na cultura organizacional, promovendo transparência e gestão humanizada.

Quanto ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), a Ouvidoria acompanha a publicação dos itens de transparência ativa, a execução do Plano de Dados Abertos (PDA) e o tratamento dos pedidos de acesso à informação. Em caso de desconformidade com o [Guia de Transparência Ativa](#) disponibilizado pela Controladoria-Geral da União, os gestores são acionados para as devidas correções ou atualizações.

Os dados analisados neste Relatório foram obtidos nas plataformas e painéis governamentais disponibilizados às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), nos sistemas informatizados utilizados no tratamento interno de manifestações e em pesquisas de satisfação do usuário aplicadas diretamente pela Ouvidoria da ANAC.

O Relatório de Gestão e Atividades de Ouvidoria, após sua conclusão, é encaminhado à Diretoria Colegiada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União e [publicado no sítio eletrônico da Agência](#), por força da Lei nº 13.848, de 2019.

1.1. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da ANAC, assim como as demais ouvidorias do Poder Executivo Federal, tem suas atribuições estabelecidas em leis, decretos e normativos internos. A Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), expede orientações técnicas às ouvidorias que integram o SisOuv.

Diante deste corpo normativo, destaca-se a designação do Ouvidor como autoridade de monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI), do Plano de Dados Abertos (PDA) e da Carta de Serviços ao Cidadão, além das seguintes atribuições da Ouvidoria:

- a. Avaliar a satisfação dos usuários com o atendimento e serviços prestados pela ANAC;
- b. Propor correções de falhas e de melhorias aos gestores de serviços;
- c. Elaborar relatórios gerenciais e estratégicos;
- d. Monitorar a implementação do Plano de Dados Abertos e da Lei de Acesso à Informação;
- e. Tratar os pedidos de simplificação;
- f. Recepcionar e tratar as denúncias contra agente público ou entes regulados;
- g. Supervisionar o Sistema de Atendimento da ANAC; e
- h. Supervisionar o Sistema e-Agendas.

2. SUMÁRIO EXECUTIVO

Este Relatório tem por objetivo apresentar as atividades realizadas durante o ano de 2023 pela Ouvidoria da ANAC de acordo com os normativos e orientações técnicas pertinentes.

Em 2023, a ANAC realizou **70.180** atendimentos de cidadãos por meio da Central de Atendimento, desse total, **29.438 (42%)** foram tratadas como manifestação de usuário, com o consequente registro na Plataforma Fala.BR e encaminhamento às unidades competentes para o tratamento e resposta. A ANAC foi o **sétimo** órgão mais demandado no ranking de manifestações recebidas. A tabela abaixo resume os principais indicadores referentes ao tratamento das manifestações de ouvidoria.

Indicador	ANAC 2023	ANAC 2022	Demais Órgãos 2023
Tempo médio de resposta (dias)	3,89	3,41	18,05
Percentual de resolução (plena ou parcial)	70%	66%	51%
Satisfação média com o atendimento (%)	64%	61%	45%

TABELA 01 - PRINCIPAIS INDICADORES DO SISTEMA DE ATENDIMENTO DA ANAC

Quanto à avaliação dos serviços prestados pela Agência, a Ouvidoria aplicou uma ampla pesquisa de avaliação, no decorrer do ano, com os quesitos correspondentes às dimensões propostas na [Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022](#). A nota média obtida no quesito de satisfação geral ficou em **3,98**, considerando uma escala de 1 a 5 pontos. Todos os dados obtidos na pesquisa foram publicados em painel interno de gestão e servirão como subsídio a eventuais medidas de melhoria. Embora a meta institucional para a satisfação dos usuários, fixada em **4,2** para 2023, não tenha sido alcançada, ressalte-se que este é apenas o segundo ano da série histórica, de modo que este indicador e sua meta estão em fase de adaptação e ajuste.

Sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), ressalta-se que **344** pedidos de acesso foram recepcionados pelo Serviço de Informação ao Cidadão, **22%** a mais em comparação com 2022, e foram respondidos no tempo médio de **8,06** dias corridos (**3% mais rápido** em comparação a 2022). Os usuários atribuíram nota **4,33** no quesito referente ao atendimento pleno do pedido (**melhoria de 7%** em comparação a 2022). Na esfera federal, a média no mesmo quesito ficou em **4,05** e o tempo médio de resposta, foi de **12,72** dias.

Em relação à transparência ativa, a Agência cumpriu **100%** dos itens, durante o ano de 2023. Ressalta-se que este desempenho posicionou a ANAC em primeiro lugar no ranking, juntamente com outros órgãos que obtiveram o mesmo índice. Na esfera federal, o índice de atendimento pleno dos itens de transparência ativa teve média de **71%**.

Em relação à Política de Dados Abertos, estabelecida pelo [Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016](#), a Agência executou **100%** do Plano de Dados Abertos (PDA), que esteve vigente entre 2021 e 2022, com a publicação de **53** conjuntos de dados abertos. Um novo [PDA 2023-2025 foi aprovado pela Diretoria Colegiada e publicado em janeiro de 2023](#), ampliando a quantidade de bases para 83, das quais 62 já estão disponibilizadas, o que corresponde a **75%** da execução do PDA vigente.

No que tange à Ouvidoria Interna, foram realizados 15 atendimentos à colaboradores da Agência, incluindo manifestações, mediação de conflitos e denúncia, sendo que 11 foram recebidas por e-mail e 4 pela plataforma Fala.Br.

Durante o ano de 2023, diversas medidas foram implementadas pelas unidades gestoras dos serviços prestados pela Agência com a finalidade de fornecer soluções individualizadas aos usuários, ou de corrigir falhas sistemáticas que atingiram a coletividade. Estas ações, descritas no corpo deste relatório, foram fruto da interlocução contínua entre gestores e Ouvidoria.

Iniciada em meados de 2021, a atividade de leitura diária das avaliações do atendimento foi mantida durante todo o ano de 2023. A partir deste esforço, a Ouvidoria já analisou **3.684** manifestações e adotou uma série de ações visando melhorar a experiência do usuário, bem como atender plenamente às suas necessidades. Como resultado, **581** manifestações foram avocadas de ofício pela Ouvidoria à segunda instância de atendimento, onde foram investigados os motivos da insatisfação e **661** usuários foram orientados a abrir nova manifestação para a complementação das respostas anteriores ou correções.

3. SISTEMA DE ATENDIMENTO DA AGÊNCIA

A Instrução Normativa nº 121, de 04 de maio de 2018, que institui o Sistema de Atendimento da ANAC prevê várias etapas de atendimento. Esse modelo tem garantido agilidade e qualidade no tratamento das demandas e na prestação do serviço aos usuários.

A Ouvidoria da ANAC é supervisora técnica deste sistema, objetivando o monitoramento de prazos e dos papéis de cada ator deste sistema.

3.1. ATENDIMENTO PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Os usuários da ANAC podem buscar pronto atendimento por meio do telefone gratuito 163, [webchat](#) e [WhatsApp](#). O atendimento é realizado por meio da Central de Atendimento contratada pela Agência, que atua com base em roteiros e respostas padronizados, validados e atualizados pelos Serviços Especializados de Atendimento de Manifestações – SEAMs em cada unidade da Agência.

Quando da busca pelo atendimento, se a manifestação do usuário não possuir uma pronta resposta, a Central convida o usuário a registrar a manifestação via [Fala.BR](#) para ser tratada internamente na ANAC.

Os resultados são monitorados continuamente, com a implementação de medidas corretivas ou preventivas para assegurar a celeridade e qualidade dos atendimentos realizados pelos canais institucionais.

3.2. ATENDIMENTO REALIZADO PELAS ÁREAS TÉCNICAS E PELA OUVIDORIA

As manifestações que não puderam ser respondidas pela Central de Atendimento e que foram registradas por essa central ou diretamente pelos usuários no sistema informatizado de atendimento, são atendidas pelos SEAMs das áreas técnicas quando se trata de 1ª manifestação sobre determinado objeto, ou pela Ouvidoria quando se trata de insatisfação em relação ao 1º atendimento.

As áreas técnicas, por meio dos SEAMs, devem atender a todos os quesitos da manifestação na produção de resposta direta, seguindo critérios de conclusividade e conformidade estabelecidos com base em normas da Ouvidoria-Geral da União e de outras diretrizes acordadas com a Ouvidoria da ANAC.

A demanda que reitera o objeto ou que se refere à insatisfação de demanda tratada anteriormente pelo SEAM, é analisada pela Ouvidoria e somente esta unidade pode responder ao usuário.

A Ouvidoria também é diretamente responsável pelo tratamento das demandas do Simplifique e pelas denúncias contra agentes públicos ou entes regulados, mantendo-se, nas denúncias, a restrição de acesso aos dados do denunciante, em conformidade com o [Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019](#).

3.3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No exercício de 2023, a ANAC realizou **70.180** atendimentos efetivos, incluindo os casos em que a Central de Atendimento responde de forma imediata ao cidadão, com base em roteiros e respostas padronizados, e as situações em que a demanda tramita internamente pelas unidades técnicas.

A linha de tendência indica uma redução gradual no quantitativo de demandas efetuadas ao longo do ano.

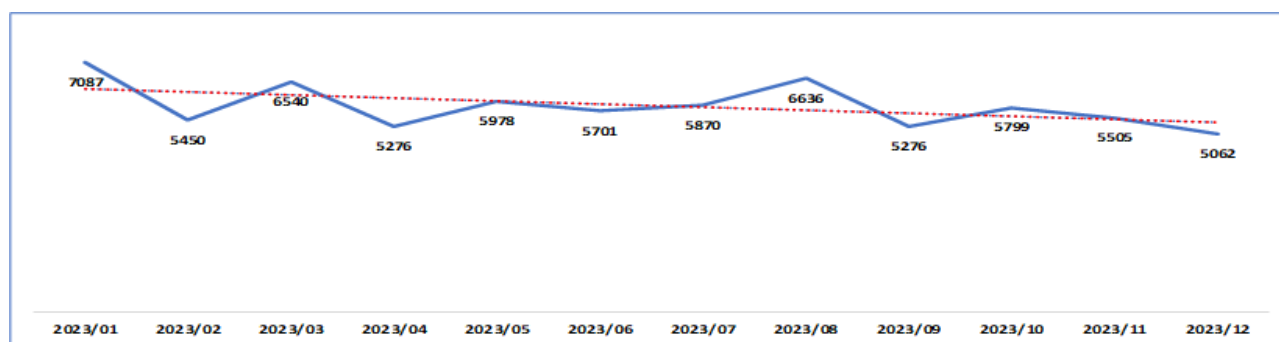


GRÁFICO 01 - REGISTROS DE DEMANDAS RECEBIDAS, POR MÊS, NO ANO DE 2023.

3.3.1. Demandas recebidas por canal de atendimento

Além dos canais disponibilizados pela Central de Atendimento (telefone, internet, webchat e WhatsApp), alguns usuários encaminham suas manifestações por meio de e-mail, cartas e petições eletrônicas. Todas as demandas consideradas manifestação de usuário são registradas na plataforma Fala.BR, para o devido tratamento e resposta.

Observa-se que o canal de entrada mais utilizado em 2023 foi o telefone, via Central de Atendimento (número 163), que representou **41%** do total.

O segundo canal escolhido foi a internet com **24,1%** das demandas. Nesta opção, é o usuário quem faz o registro diretamente na plataforma Fala.BR.

O webchat começou a ser utilizado em julho de 2021 e foi o terceiro canal mais utilizado, representando **16%** dos atendimentos realizados.

O quarto canal mais utilizado pelos usuários foi o WhatsApp, implementado em julho de 2023, representando **13,9%** do total.

Todos os e-mails recebidos nas áreas técnicas ou por colaboradores, que tenham conteúdo de manifestação, são enviados à Ouvidoria e cadastrados no Fala.BR. Os usuários são avisados e recebem número de protocolo para acompanhar sua demanda.

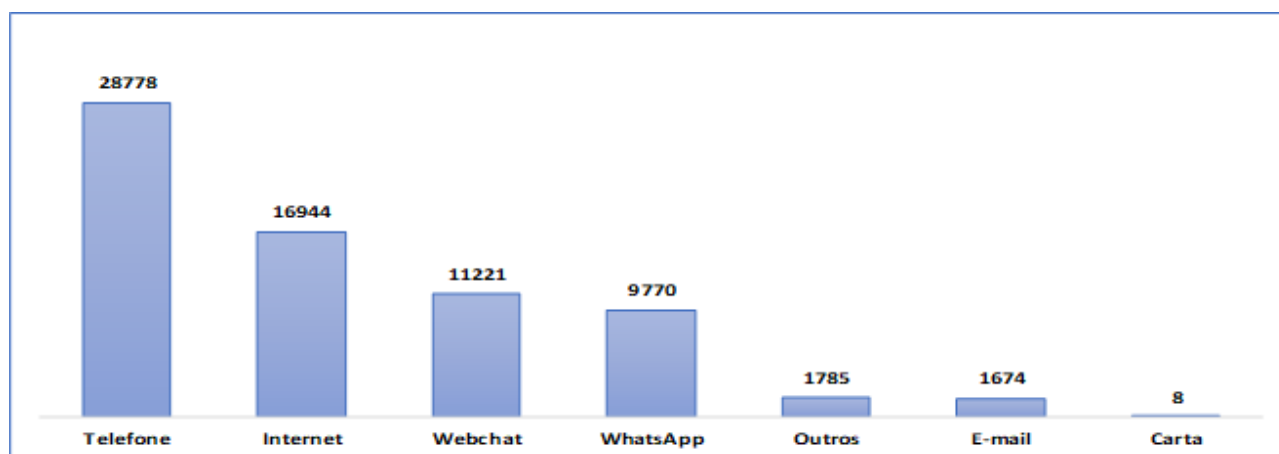


GRÁFICO 02 - REGISTROS RECEBIDOS, EM 2023, POR TIPO DE CANAL DE ENTRADA.

3.3.2. Demandas respondidas diretamente pela Central de Atendimento

A Central de Atendimento respondeu diretamente aos usuários em **58,05%** do total de demandas.

O tempo médio de atendimento por telefone foi de **5,3** minutos, acima do índice de 2022, que ficou em **4** minutos.

O tempo médio de atendimento por WebChat foi de **14,3** minutos, abaixo do índice de 2022, que ficou em **19** minutos.

Na avaliação dos usuários, **76,19%** consideraram suas dúvidas esclarecidas, enquanto em 2022 foram **85,74%**.

A evolução negativa de alguns índices tem como principal motivo a troca da empresa contratada e os efeitos da curva de aprendizagem dos responsáveis pelo atendimento.

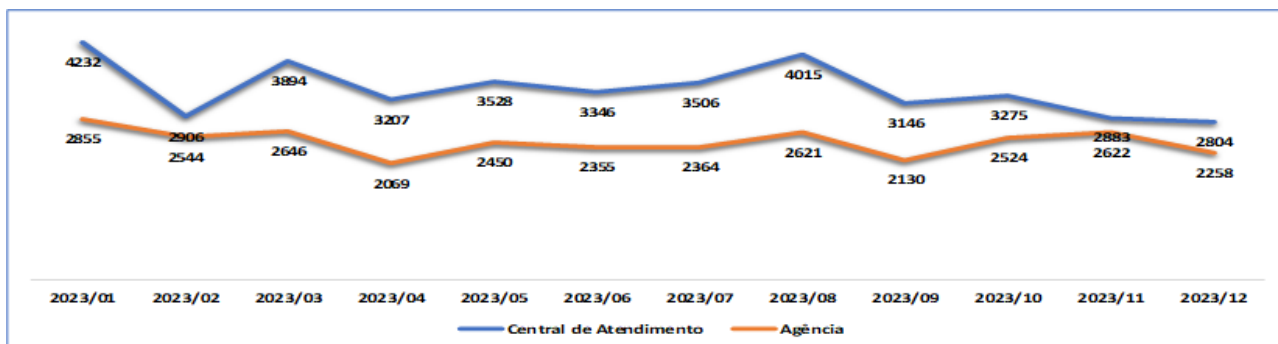


GRÁFICO 03 - DEMANDAS RESPONDIDAS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO E INTERNAMENTE PELA AGÊNCIA, EM 2023.

3.3.3. Manifestações tratadas pela Ouvidoria e áreas técnicas da Agência

Em 2023, foram tratadas internamente **29.438** demandas.

A partir de 2021, a Ouvidoria passou a tratar as denúncias de irregularidade contra entes regulados e a abrir novos protocolos, em certos casos, quando as demandas foram consideradas, pelos usuários, não atendidas ou parcialmente atendidas.

Essas atividades elevaram o patamar de manifestações tratadas diretamente pela Ouvidoria. No entanto, propiciaram melhorias na proteção dos dados de identificação dos denunciantes, bem como oportunizaram a melhoria da experiência do usuário, por meio de uma segunda resposta, mais adequada às suas necessidades.

A ANAC ficou em **sétimo lugar**, entre os órgãos do Poder Executivo Federal, no que tange ao número de demandas recebidas. Em média, foram tratadas internamente **2.453** manifestações mensais.

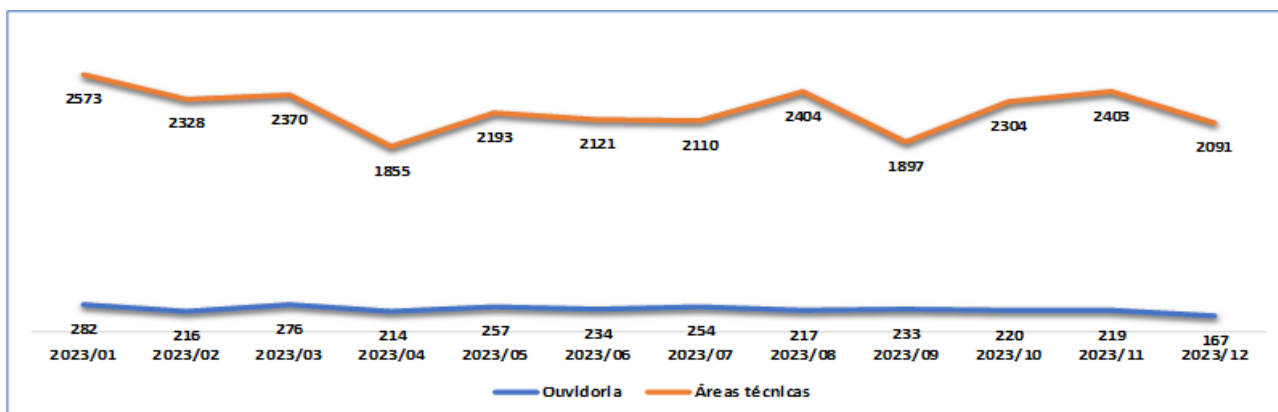


GRÁFICO 04 - MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELA OUVIDORIA E PELAS ÁREAS TÉCNICAS DA ANAC, EM 2023.

3.3.4. Manifestações arquivadas e encaminhadas às demais ouvidorias públicas

Em 2023, foram arquivadas **2.595** manifestações. Os motivos de arquivamento decorrem de falta de complementação pelo usuário, da ausência de elementos para apuração de denúncias e de demandas em duplicidade.

Ademais, **857** manifestações foram encaminhadas a outras ouvidorias públicas, por meio da Plataforma Fala.BR. Dessas, **66,1%** foram redirecionadas ao Comando da Aeronáutica (COMAER), **6,2%** à Polícia Federal (PF), **3,9%** ao Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) e **3,2%** ao Ministério da Fazenda (MF).

3.3.5. Tipos de manifestações recebidas

De acordo com o art. 3º do [Decreto 9.492/2018](#), as definições das manifestações de ouvidoria são as seguintes:

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

Solicitação de Providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal

Além dos cinco tipos principais de manifestações, o art. 23, § 2º, do Decreto 9.492/2018 preconiza que "as informações que constituírem **comunicações de irregularidade**, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade".

Do total de **29.438** demandas tratadas internamente, **77,7%** foram classificadas como solicitação de providência.

Na sequência, estão as reclamações, e as mais comuns foram as realizadas por passageiros do transporte aéreo, usuários de serviços prestados pela Agência e usuários de serviços prestados por agentes regulados.

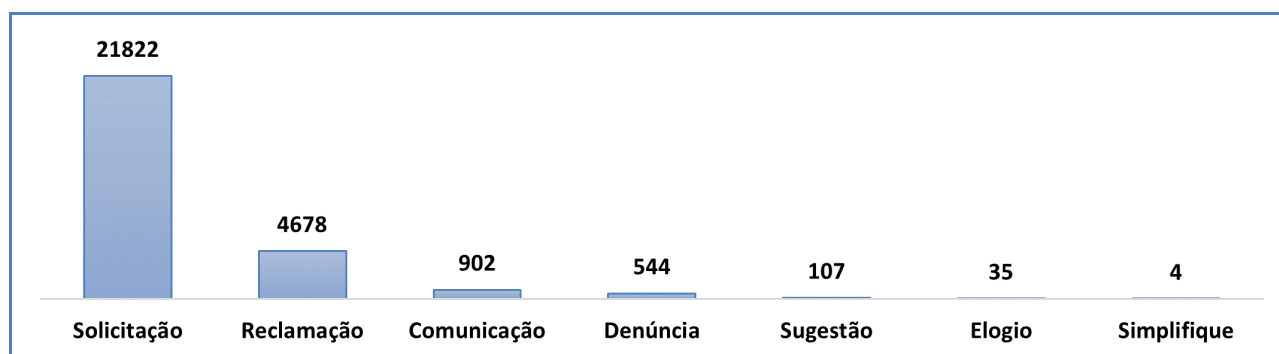


GRÁFICO 05 - MANIFESTAÇÕES TRATADAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO, EM 2023.

3.3.6. Assuntos recorrentes

Abaixo, seguem os quinze assuntos que mais apareceram nas manifestações de usuários em 2023:

15 assuntos mais demandados em 2023	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Sistemas informatizados	2489	1901	1805	1126	7321
Licenças e habilitações	934	926	979	756	3595
Análise de processos	335	299	255	200	1089
Aeronave	293	333	330	118	1074
Oferta e compra	227	169	234	314	944
Insatisfação com a resposta	427	212	184	63	886
Centros de Instrução de Aviação Civil	157	177	203	131	668
Transporte de bagagem	163	144	195	136	638
Execução do voo	119	142	149	118	528
Alteração pela empresa aérea	135	123	126	132	516
Protocolo eletrônico	316	98	68	33	515

15 assuntos mais demandados em 2023	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Alteração pelo passageiro	104	145	128	130	507
Reembolso	159	94	98	91	442
Organizações de manutenção	143	72	91	68	374
Outros	2044	2039	2270	3988	10341
Total	8045	6874	7115	7404	29438

TABELA 02 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR MANIFESTAÇÕES, EM 2023.

Em relação aos assuntos recorrentes, grande parte refere-se a solicitações, a dúvidas ou a dificuldades enfrentadas pelos usuários em relação aos serviços prestados pela ANAC ou pelas empresas aéreas.

Demandas sobre **sistemas informatizados** representaram **30,1%** do total de manifestações tratadas pela ANAC no ano de 2023. Dessa parcela, **32,38%** foram consideradas erros ou problemas que, de alguma forma, poderiam impactar a prestação de serviços. As demais manifestações referem-se a oportunidades de customização, melhoria processual ou estão relacionadas a procedimentos operacionais específicos das áreas prestadoras de serviços e não precisaram, necessariamente, de intervenção da área de TI.

As manifestações que versaram sobre **licenças e habilitações de tripulantes** representaram **14,78%** do total. Dentro desse tema, grande parte das demandas constitui solicitações de providências ou dúvidas de profissionais de aviação civil sobre: revalidação de Certificado Médico Aeronáutico (CMA), revogação de suspensão de CMA, demora na atualização de CMA, dúvidas gerais sobre exames teóricos, dúvidas sobre CIV digital etc.

Demandas sobre **análise de processos** representaram **4,5%** do total, sendo a maior parte relacionada ao indeferimento de processos, não atualização de habilitações de forma automática após conclusão dos processos, e demora na análise de processos.

As manifestações sobre **aeronave** representaram **4,41%** do total, sendo a maioria dúvidas sobre registro de aeronaves, produtos aeronáuticos, Certificado de Verificação de Aeronavegabilidade (CVA) e vigilância continuada.

As manifestações sobre **oferta e compra** representaram **3,88%** do total, sendo grande parte relacionada a dúvidas e reclamações sobre informações durante a compra da passagem, preços praticados, outros problemas durante a compra, funcionamento dos canais de comercialização, cancelamento da compra da passagem pela empresa aérea e desconto/gratuidade no transporte aéreo.

3.3.7. Reclamações recorrentes

Abaixo, seguem os temas que mais apareceram nas reclamações de usuários em 2023:

10 assuntos mais reclamados em 2023	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	Total
Qualidade da resposta à demanda 1ª instância	284	162	133	39	618
Sistemas	101	51	30	41	223
Alteração pela empresa aérea - Alternativas em alterações ou cancelamentos programa dos (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	19	51	31	74	175
Alteração pelo passageiro - Outros	13	40	58	58	169
Aeroportos	39	39	27	61	166
Habilitação	42	42	28	27	139
Execução do voo - Problemas com check-in e embarque	9	25	34	29	97
Utilização de itens opcionais	20	21	23	29	93
Execução do voo - Alternativas em atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço ou preferência (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	8	21	30	20	79
Transporte de bagagem - Avaria da bagagem despachada	8	21	25	19	73

TABELA 03 - ASSUNTOS QUE MAIS TIVERAM RECLAMAÇÕES, EM 2023

Os temas **qualidade da resposta à demanda 1ª instância**, **sistemas e habilitação** estão relacionados à prestação de serviços da ANAC, enquanto os demais relacionam-se às reclamações de passageiros ou de regulados.

3.3.7.1. Qualidade da resposta à manifestação de 1ª instância

As reclamações que mais retornam à Ouvidoria para novo tratamento dizem respeito à experiência do usuário com os sistemas da ANAC. Destacaram-se as seguintes reclamações: problemas relacionados ao sistema SISCEP; problemas relacionados ao sistema SISANT, para cadastro de drones; nova forma de alteração de dados cadastrais de tripulantes; problemas no pagamento de GRU, para emissão de certificado AVSEC; e por fim, demandas relacionadas ao sistema aerodesporto que exigem a inclusão de cadastro pelas associações.

3.3.7.2. Sistemas

Entre as principais reclamações relacionadas aos sistemas informatizados, destacam-se: erro no acesso/cadastro do SISANT, SACI, SEI e Aerodesporto; solicitação do número de referência ou apontamento de erro após pagamento para emissão de certificado AVSEC; erros diversos nos sistemas SISCEP, CHT digital, S141 e CIV digital.

3.3.7.3. Alternativas em alterações ou cancelamentos programados (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)

As principais reclamações identificadas nesse assunto foram: discordância quanto às alternativas de reacomodação, não oferta de reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte.

3.3.7.4. Alteração pelo passageiro

As principais reclamações identificadas nesse assunto foram: (i) funcionamento dos canais de alterações contratuais das companhias aéreas (dificuldade em remarcar o voo, em solicitar o reembolso, em acessar o canal, e outros); (ii) correção de nome na passagem; (iii) desistência da compra em 24 horas (art. 11, [Resolução ANAC nº 400](#)) e desistência da compra em 7 dias (art. 49, [Código de Defesa do Consumidor](#)).

3.3.7.5. Aeroportos

As principais reclamações identificadas nesse assunto foram: qualidade de serviços dos aeroportos e problemas na infraestrutura dos terminais (desconforto térmico, higiene das instalações, e outros).

3.3.8. Tempo médio de resposta às manifestações

O tempo médio de resposta da ANAC para os registros tratados internamente, no exercício de 2023, foi de **3,89** dias corridos, número maior do que o do ano de 2022, de **3,41** dias corridos.

Apesar do aumento no tempo médio em relação ao ano anterior, o tempo de resposta da ANAC é satisfatório em relação à média dos órgãos da esfera federal que é de **18,05** dias, considerando, ainda, que a ANAC foi o **sétimo** órgão no ranking de manifestações recebidas.

A variação mensal do tempo médio de resposta é demonstrada no gráfico, abaixo:

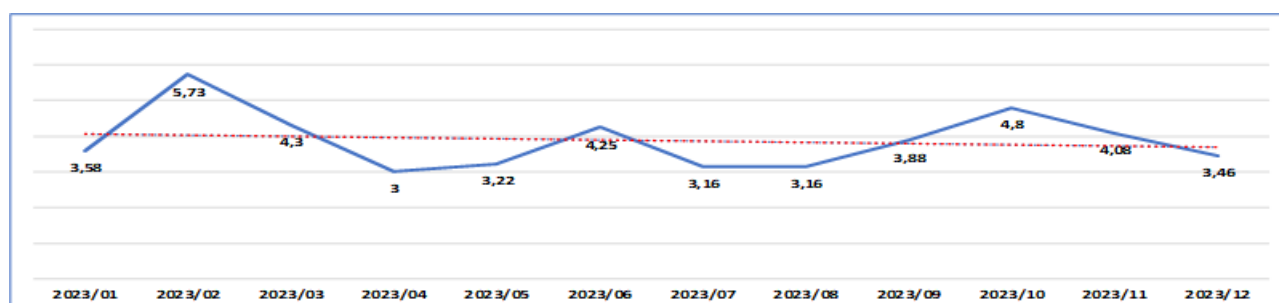


GRÁFICO 06 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO FALA.BR, EM 2023

3.3.9. Tratamento das denúncias

A Ouvidoria centraliza a recepção das denúncias e comunicações de irregularidades (denúncias anônimas) contra agentes públicos e entes regulados registradas na plataforma Fala.Br ou encaminhadas à ANAC por outros meios, como e-mails, petições eletrônicas e documentos físicos.

Após análise prévia, as denúncias que possuem os elementos mínimos para apuração são enviadas às unidades competentes, sem os dados de identificação dos denunciantes. Quando a denúncia não é anônima, o denunciante recebe o número do protocolo de processo de apuração instaurado, para que possa acompanhar o resultado, quando o sigilo for afastado.

As informações sobre denúncias de irregularidade praticadas por entes regulados são repassadas continuamente aos gestores para que possam ser utilizadas no planejamento de ações de fiscalização.

A pequena discrepância de valores no total de denúncias entre este tópico e o 3.3.5 se deve à nova metodologia de classificação interna iniciada em 2023 e que não possibilitou a reclassificação do tipo escolhido pelo usuário em demandas que já tinham sido concluídas.

3.3.9.1. Denúncias contra entes regulados

No ano de 2023, a Ouvidoria deu tratamento a **1.521** denúncias e comunicações de irregularidades contra entes regulados, sendo que desse total, 45,49% foram processadas e 54,51% arquivadas.

A denúncia é considerada processada quando é aberto um procedimento de apuração preliminar e arquivada quando a denúncia é concluída sem abertura de processo, por ausência de elementos mínimos para a apuração da responsabilidade ou quando o fato relatado não configurar irregularidade.

A tabela abaixo detalha os principais tipos de denúncia e comunicações de irregularidades contra regulados recebidas em 2023.

Detalhamento da denúncia	Total
Irregularidades ou falha na manutenção de aeronaves	127
Voo rasante/Manobra arriscada	108
Pouso/decolagem irregular de aeronave	84
Voo irregular de aeronave	63
Transporte clandestino de passageiro (TACA)	52
Irregularidade em Centro de Instrução de Aviação Civil	51
Ausência de credencial para o exercício de função	36
Descumprimento de norma de segurança operacional	31
Práticas ilícitas	30
Ruído de aeronave	30
Irregularidade em processo de formação/treinamento	30
Jornada de trabalho irregular	29
Irregularidade envolvendo atividades de AVSEC	28
Operação de drone com invasão de privacidade	28
Irregularidades em operações no aeródromo	28
Irregularidades em aeroclube	27
Irregularidade relacionada à profissional de aviação civil	26
Outros	713
Total	1.521

TABELA 04 - DETALHAMENTO DAS PRINCIPAIS DENÚNCIAS CONTRA REGULADOS EM 2023.

3.3.9.2. Denúncias contra agentes públicos

Em 2023, foram gerados **28** novos processos de apuração com base em denúncias e comunicações de irregularidade contra agentes públicos, recebidas pelo Sistema de Atendimento da Agência.

Desse total, **10** denúncias estão em apuração, sendo que houve a abertura de **dois** Processos Administrativos Disciplinares (PAD).

O gráfico abaixo apresenta o fluxo de denúncias e o status de apuração dentro de cada exercício.

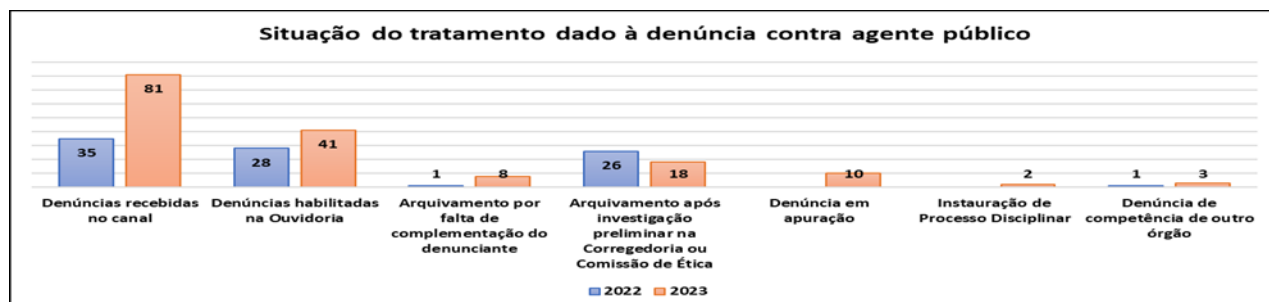


GRÁFICO 07 - SITUAÇÃO DOS PROCESSOS APURATÓRIOS COM DENÚNCIAS CONTRA AGENTES PÚBLICOS (2022 E 2023)

3.4. SUPERVISÃO DA OUVIDORIA SOBRE O SISTEMA DE ATENDIMENTO DA ANAC

Este tópico apresenta os resultados das atividades de supervisão realizadas pela Ouvidoria no que concerne aos principais indicadores de regularidade do sistema de atendimento da ANAC, considerando os dados disponíveis nos painéis de gestão publicados na página eletrônica da Agência e em plataformas governamentais disponíveis na internet.

No processo de supervisão, a Ouvidoria identifica pontos de atenção e problemas que possam afetar a qualidade do atendimento ao usuário e interage com os gestores de serviços.

3.4.1. Supervisão sobre as atividades da Central de Atendimento

Em 2023, a gestão da Central de Atendimento era de competência da Superintendência de Administração e Finanças (SAF), a quem cabia a gestão do contrato, o acompanhamento dos indicadores de desempenho dos serviços contratados e as providências para o reestabelecimento dos índices não alcançados. Importante salientar que, com a reestruturação promovida pela Agência, a partir de 2024, esta competência passa a ser da Ouvidoria.

3.4.1.1. Indicadores de desempenho da Central de Atendimento

Os indicadores monitorados pela Ouvidoria são aqueles que impactam diretamente o atendimento aos usuários, como o TME (Tempo Médio de Espera), o ISU (Índice de Satisfação dos Usuários) e os três Índices Finais de Qualidade dos Atendentes: IFQA1 (por telefone), IFQA2 (por chat e aplicativo de mensagem instantânea) e IFQA3 (por formulário eletrônico do Fale com a ANAC). As fórmulas de cálculo e as metas dos indicadores constam no Termo de Referência do contrato.

Mês de referência	TME	ISU	IFQA 1	IFQA 2	IFQA 3
2023/01	31	74%	27%	31%	85%
2023/02	74	79%	44%	75%	88%
2023/03	18	79%	41%	63%	69%
2023/04	16	82%	50%	83%	81%
2023/05	14	80%	56%	79%	81%
2023/06	29	83%	45%	88%	88%
2023/07	43	78%	47%	50%	88%
2023/08	59	80%	72%	54%	75%
2023/09	389	79%	75%	67%	88%
2023/10	90	75%	83%	83%	92%
2023/10	189	83%	75%	66%	75%
2023/11	39	87%	72%	75%	88%
2023/12	15	87%	69%	67%	88%

TABELA 05 - MONITORAMENTO DOS INDICADORES CONTRATUAIS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO (2023).

Nota: devido à mudança de contrato, o mês de outubro foi dividido em azul (período de 1º a 22/10/2023), e verde período de (23 a 31/10/2023).

A tabela acima demonstra os resultados dos indicadores monitorados. Os campos marcados em cor alaranjada indicam descumprimento de metas contratuais acordadas com a empresa prestadora dos serviços, comunicado aos gestores do contrato tempestivamente.

Ressalta-se que houve mudança da empresa contratada responsável pelo atendimento da Central de atendimento e, por isso, os dados de outubro se referem a períodos em que a Central de Atendimento foi operada por empresas distintas em função do fim da vigência do Contrato sendo uma até 22/10/2023 e outra assumindo as operações a partir de 23/10/2023.

Quanto ao descumprimento dos indicadores, a empresa contratada foi advertida via ofício em diversas oportunidades, nas quais foram solicitadas ações de melhoria dos indicadores. Houve ainda redimensionamento de pagamentos conforme as regras contratuais (aplicação de glosas) e, em adição, foram instaurados processos administrativos para apuração de descumprimento contratual com eventual aplicação de sanção.

3.4.2. Demandas consideradas não atendidas pelos usuários

As avaliações realizadas pelos usuários na Plataforma Fala.Br que indiquem insatisfação com a resposta fornecida pela Agência são analisadas diariamente pela Ouvidoria. A partir da identificação do motivo, algumas ações são adotadas com o objetivo de corrigir eventual falha no atendimento. Segue, abaixo, uma tabela com os resultados obtidos:

Do que se tratava a insatisfação e qual ação foi adotada	
Insatisfação com a resposta fornecida	383
Sem ação no momento	173
O usuário já tinha aberto outra demanda	147
Abertura de demanda de 2ª instância	61
Reabertura da manifestação	1
Demanda reaberta para correção de tratamento / Abertura de demanda de 2ª instância para garantir resposta ao solicitante correto	1
Outro objeto	41
Envio de e-mail de orientação	41
Insatisfação com a resposta fornecida sem trazer ponto específico	30
Envio de e-mail de orientação	30
Total Geral	454

TABELA 06 - AÇÕES ADOTADAS PELA OUVIDORIA NA AVALIAÇÃO DE RESPOSTAS CONSIDERADAS NÃO ATENDIDAS OU PARCIALMENTE ATENDIDAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO (2023).

Em **38,1%** dos casos de insatisfação com a resposta, não se adotou uma ação específica porque a resposta da Agência foi considerada terminativa e adequada ao questionamento. Em **13,4%**, abriu-se demandas de 2ª (segunda) instância para novo tratamento pela área técnica. Em **32,4%** das situações, não foi necessário a abertura de demanda para novo tratamento, uma vez que o próprio usuário já tinha aberto a demanda solicitando a reanálise da questão.

Nos casos de insatisfação com a resposta, sem que o usuário tivesse informado o motivo, a Ouvidoria encaminhou um e-mail ao usuário orientando-o como proceder para registrar nova demanda na busca de uma solução satisfatória.

Sob o título de **outro objeto** estão classificadas as situações em que o usuário, ao avaliar a resposta, traz à tona um novo questionamento. Nesse caso, a Ouvidoria encaminhou e-mail de orientação sobre a necessidade de se registrar uma nova manifestação. Esse quantitativo representou **9%** do total de respostas analisadas.

3.5. OUVIDORIA INTERNA

Em abril de 2023 a Ouvidoria implementou as atividades de ouvidoria interna, voltadas ao atendimento dos servidores, colaboradores e estagiários da ANAC.

A implantação da Ouvidoria Interna segue as diretrizes da Seção VI da [Portaria da CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#), no que diz respeito à conduta de agentes, à prestação de serviços destinados aos agentes públicos a serviço do órgão ou entidade a que estejam vinculadas; e a atos administrativos afetos às atividades meio da instituição.

Nesse sentido, a Ouvidoria Interna é o canal estabelecido para suporte tanto às áreas meio quanto aos agentes públicos da ANAC, uma vez que a participação desses agentes é considerada essencial na sugestão de melhoria dos serviços prestados aos usuários internos.

Ademais, por meio do acolhimento das manifestações do público interno, a Ouvidoria objetiva oferecer subsídios para a melhoria dos serviços e correção de eventuais falhas, além de intermediar conflitos entre as unidades prestadoras de serviços e seus usuários,

Assim, para estruturar seu atendimento, desde o início de 2023 a Ouvidoria da ANAC envidou esforços para estruturar o canal de atendimento interno. Para isso, foi criada uma página na Intranet da instituição, contendo informações sobre o canal de atendimento, amplamente divulgada. Foi também elaborado um Guia para orientação dos agentes responsáveis pelo atendimento interno, e um fluxo de atendimento.

Dessa forma, desde seu lançamento até o final de 2023, a Ouvidoria interna recebeu um total de 15 manifestações, sendo 11 recebidas via e-mail e 4 pela plataforma Fala.Br. As manifestações por e-mail foram registradas no Fala.Br, para viabilizar o tratamento.

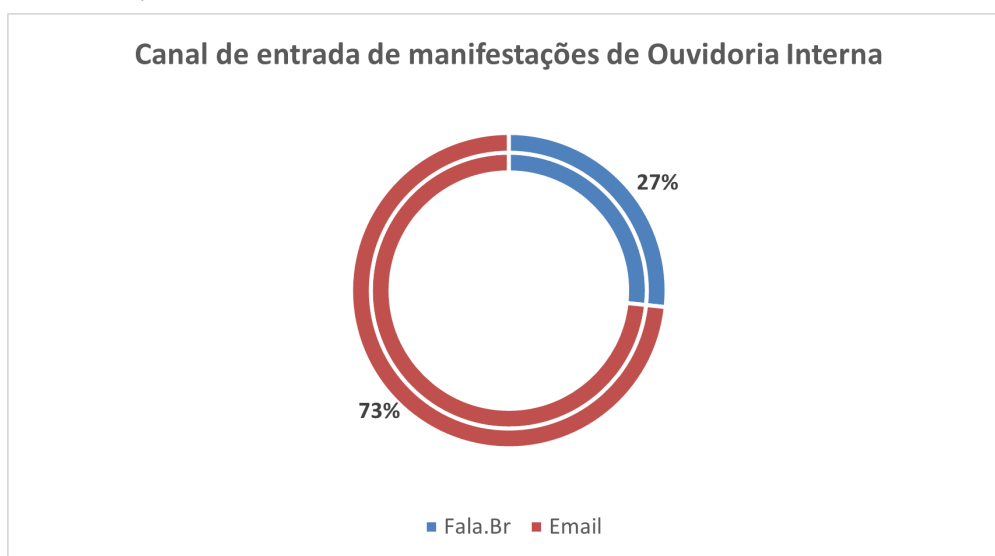


GRÁFICO 08 - PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA INTERNA RECEBIDAS POR EMAIL E FALA.BR.

O quantitativo de manifestações pode ser visualizado na tabela abaixo. Cumpre ressaltar que entre as solicitações de providências, houve necessidade de mediação para uma delas.

Tipos de manifestação	Quantidade
Reclamação	10
Solicitação de providência	2
Sugestão	1
Pedido de informação	1
Denúncia	1
Total	15

TABELA 07 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA INTERNA EM 2023.

Por fim, cabe informar que a ANAC preparou no ano de 2023, um Guia de Orientação sobre Denúncias, disponibilizado aos agentes internos, e também um Guia de Prevenção e Combate ao Assédio Sexual, ambos baseados nos documentos orientativos da Controladoria Geral da União (CGU), tais como o [Guia Lilás](#) e a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.

Com esses documentos, a instituição visa orientar seus agentes a denunciarem diferentes tipos de ilícitos praticados por agentes públicos, bem como atos discriminatórios e de assédio. Para todos esses casos, as denúncias serão direcionadas à Ouvidoria Interna.

3.6. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria avalia regularmente a satisfação dos usuários com o atendimento e serviços prestados pela ANAC, com o objetivo de propor e incentivar a implementação de medidas de melhoria da qualidade.

3.6.1. Satisfação dos usuários com o tratamento de manifestações

Os gráficos abaixo apresentam os resultados obtidos pela Agência, no ano de 2023, de um total de **1.451** avaliações registradas pelos usuários.

Quanto à avaliação da resolutividade da demanda, somando-se as consideradas resolvidas e parcialmente resolvidas, a Agência obteve o índice de **70%**. Quanto à satisfação com o atendimento prestado, o índice foi de **64,3%**. Houve melhoria dos dois índices em relação aos obtidos no ano de 2022, que ficaram em **66%** e **61,6%**, respectivamente.

Para fins de comparação a média geral dos órgãos da esfera federal, em 2023, a resolutividade foi **51%** e **44,98%** de satisfação. Os índices são demonstrados nas figuras abaixo.



FIGURA 01 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DA ANAC, EM 2023.



FIGURA 02 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO MÉDIA DOS USUÁRIOS COM O ATENDIMENTO PRESTADO O ATENDIMENTO PRESTADO EM 2023.

3.6.2. Satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Agência

A Ouvidoria aplicou, em 2023, uma ampla pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços prestados pela ANAC, com o objetivo de acompanhar o cumprimento de meta institucional de qualidade dos serviços, instituída pela alta administração, e colher subsídios para a proposição de medidas de melhoria.

Os quesitos avaliados foram ajustados aos estabelecidos na Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022, de forma que tanto os serviços avaliados na Plataforma de Avaliação de Serviços do Governo Federal, quanto os avaliados pela Ouvidoria sigam a mesma metodologia.

Os resultados da pesquisa elaborada com **2.839** usuários estão demonstrados na figura abaixo:

Como foi a sua experiência com o serviço?

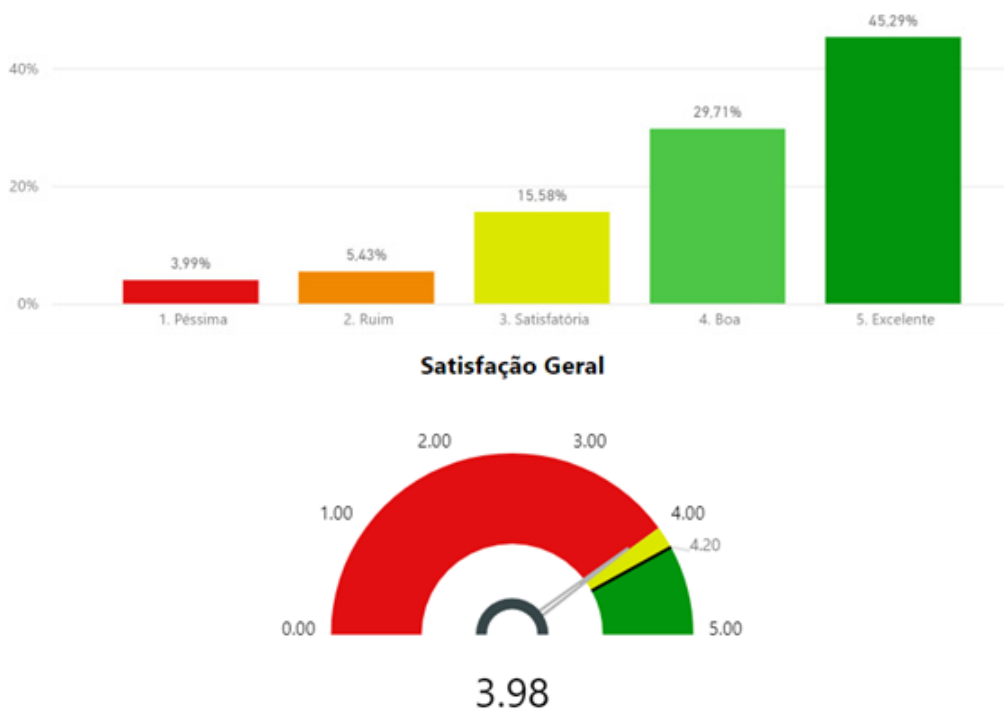


FIGURA 03 - ÍNDICES DE (A) SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A EXPERIÊNCIA E (B) COM O SERVIÇO PRESTADO PELA ANAC, EM 2023.

Nota-se que a meta institucional estabelecida em **4,2** para o ano de 2023 não foi alcançada. Frise-se que a meta foi majorada em comparação ao exercício de 2022 (que era de 4,1). Visto que este é o segundo ano da série histórica, ressalta-se que este indicador e, por conseguinte, sua meta estão em fase de adaptação.

Do total entrevistado, **9,42%** dos usuários consideraram a sua experiência ruim ou péssima, número 0,46% maior do que no exercício anterior (8,96%).

Salienta-se que os índices em todos os quesitos da pesquisa e os comentários dos usuários são apresentados aos gestores por meio de um painel de dados e dos relatórios gerenciais, para que possam conhecer a percepção dos usuários em cada dimensão dos serviços prestados e adotem eventuais medidas de melhoria. A taxa de adesão à pesquisa foi de 9,72% e o nível de confiança estatística foi de 98,58%.

4. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Compete ao Ouvidor, autoridade designada por meio da [Portaria ANAC nº 898, de 8 de maio de 2012](#), monitorar, no âmbito da Agência, a implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011) e da Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016) e, ainda, orientar as unidades no que se refere ao cumprimento das respectivas normas. O objetivo do monitoramento é aprimorar os procedimentos e processos envolvidos com foco na celeridade e qualidade das informações prestadas aos usuários.

A transparência ativa consiste na iniciativa do órgão público de divulgar informações de interesse geral ou coletivo, em seu endereço eletrônico na internet, ainda que não tenham sido expressamente solicitadas. Transparência passiva, por sua vez, caracteriza-se pelo fornecimento obrigatório de informações específicas solicitadas pelo cidadão, desde que não sejam resguardadas por sigilo.

Os resultados apresentados a seguir, cujas fontes foram os painéis oficiais da CGU, referem-se a pedidos de acesso à informação recebidos pelo Fala.BR e fundamentados na Lei nº 12.527/2011, ao Sistema de Transparência Ativa (STA) e ao Plano de Dados Abertos (PDA). Dados relativos à transparência ativa foram disponibilizados pela Agência em sua página na internet, no menu "[Acesso à Informação](#)", sendo que a consulta aos dados abertos da ANAC também está acessível no [Portal Brasileiro de Dados Abertos](#).

4.1. TRANSPARÊNCIA PASSIVA - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A LAI determina que os órgãos e entidades públicas devem possuir um Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), isto é, um setor cujas atribuições englobem o recebimento e o encaminhamento de pedidos de informação demandados pelo público.

Em 2023, o SIC foi gerido, no âmbito da ANAC, pela Gerência Técnica de Gestão da Informação – GTGI/SAF, setor então responsável por receber os pedidos de acesso à informação pelo Fala.BR, analisar as demandas, encaminhá-las às unidades responsáveis, tratar a resposta utilizando a linguagem cidadã e inseri-la no Fala.BR. O fluxo de tratamento dos pedidos de informação pelo SIC, por estar diretamente subordinado à LAI e fazer parte do sistema de transparência, era acompanhado pela Ouvidoria. Em virtude da já mencionada reestruturação organizacional, em 2024 a gestão do SIC passa a ser da Ouvidoria.

No quadro a seguir, comparam-se diversos aspectos das manifestações do SIC de 2021 a 2023.

Histórico das demandas do SIC de 2021 a 2023			
Categoria de Ocorrência	ANO		
	2021	2022	2023
Quantidade de pedidos	336	282	344
Pedidos respondidos	100%	100%	100%
Tempo médio de resposta	7,26	8,29	8,06
Média mensal de pedidos	28	23,5	28,7
Atendimento pleno da resposta?	3,88	4,06	4,32
Resposta de fácil compreensão?	4,45	4,29	4,41

TABELA 08 - HISTÓRICO DAS DEMANDAS DO SIC DE 2021 A 2023.

FONTE: [PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO](#)

Em um universo de **324** órgãos federais analisados pela CGU, a ANAC ficou em 74º lugar em volume de pedidos, com **344** pedidos recebidos. O tempo médio de resposta ao usuário foi de **8,06** dias, representando uma redução de **3,22%** em relação a 2022. O tempo médio dos órgãos da esfera federal ficou em **12,72** dias.

Após receber resposta à sua manifestação, o solicitante é convidado a responder à Pesquisa de Satisfação do Usuário, atribuindo nota em uma escala Likert de 1 a 5. No quesito "A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?", e no quesito a "A resposta foi de fácil compreensão", as notas foram **4,32** e **4,41**, respectivamente.

A Agência obteve notas **acima da média dos demais órgãos** da esfera federal que ficou em **4,05** no quesito de atendimento e **4,28** no quesito de compreensão da resposta, no ano de 2023.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO [?]



FIGURA 04 - NOTAS MÉDIAS DA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE AS RESPOSTAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO FORNECIDAS PELA ANAC.

FONTE: PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.1.1. Recursos recebidos

Em 2023, houve **32** recursos registrados contra respostas da ANAC e nenhuma omissão.

Como pode ser observado na figura abaixo, as soluções dos recursos ocorreram, em sua maioria, nas instâncias da própria ANAC, **4** pedidos foram encaminhados à CGU e **nenhum** foi encaminhado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

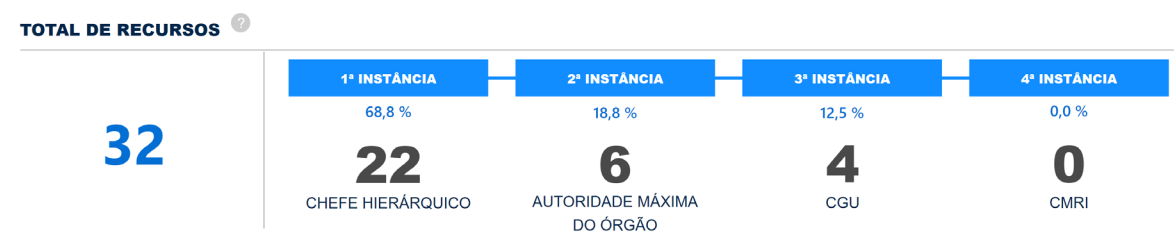


FIGURA 05 - RECURSOS LAI.

FONTE: CAPTURA PARCIAL DE TELA DO PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Ao longo de **2023**, a ANAC realizou atualizações nos **49** itens de transparência ativa constantes do menu "Acesso à Informação" da página oficial da Agência, com vistas ao cumprimento das obrigações previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI), e demais normas que regem o assunto. Ao final do exercício, a instituição obteve nota máxima em transparência na avaliação da Controladoria Geral da União (CGU).

A ANAC permanece em **1º** lugar no ranking de transparência ativa do [Painel Lei de Acesso à Informação](#), atendendo a **100%** dos requisitos definidos pelo órgão de controle.



FIGURA 06 - INDICADORES DE TRANSPARÊNCIA ATIVA
FONTE: PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.2.1. Plano de Dados Abertos da ANAC

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento que orienta as ações de implementação da Política de Dados Abertos nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, obedecendo a padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações (art. 1º do Decreto nº 8.777/2016).

De acordo com o Painel de Monitoramento de Dados Abertos da CGU, a ANAC cumpriu o cronograma estabelecido no PDA atual, e todos os conjuntos de dados previstos para abertura estão publicados, além dos 43 conjuntos já divulgados anteriormente, conforme pode ser observado na figura abaixo:



FIGURA 07 - INDICADORES DO PLANO DE DADOS ABERTOS FONTE: **PAINEL DE MONITORAMENTO DE DADOS ABERTOS**

Nota: Apesar de constar no painel da CGU que há três bases em atraso, a ANAC disponibilizou as bases de dados dentro do prazo.

5. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da ANAC se compromete a utilizar o Plano de Trabalho como instrumento de planejamento, conforme a [Portaria 8.546, de 11 de julho de 2022](#), que visa potencializar a sinergia entre as ações da Ouvidoria e os objetivos estratégicos da ANAC.

Das **34** ações previstas no Plano de Trabalho para o biênio 2022-2023, **28** foram concluídas plenamente, **1 (uma)** foi absorvida por outra ação e **5 (cinco)** ações serão reavaliadas para constarem no próximo Plano de Trabalho.

5.1. PLANO DE TRABALHO 2022-2023

Ação	Projeto	Situação
1	Instituir guia de interlocução com os conselhos de usuários dos serviços públicos, constando procedimentos, periodicidade das consultas e metodologia a ser utilizada.	Concluída
2	Instituir método e rotina de avaliação da satisfação das partes interessadas com as informações disponibilizadas pela ANAC em transparência ativa, PDA, página da Internet.	Concluída
3	Estruturar método de avaliação de serviços vinculada a projetos ou ações institucionais.	Concluída
4	Instituir método e rotina de avaliação da satisfação do atendimento prestado pela Ouvidoria (Presencial e telefônico).	Concluída
5	Estudar a viabilidade de conciliar o fluxo de tratamento de manifestações proposto na Portaria CGU 581/2021 e o estabelecido na IN ANAC 121/2018, quanto às funções dos analistas (recepção, triagem, análise prévia, pedido de complementação, encaminhamento à unidade competente, consolidação da resposta e publicação).	Concluída
6	Instituir a avaliação de serviços delegados pela Agência, nos casos em que haja a competência da Ouvidoria.	Reavaliada
7	a) Implantar a Ouvidoria interna na ANAC. b) Definir o fluxo de tratamento de manifestações de ouvidoria interna, os canais de atendimento (canal de denúncia e canal de reclamação de serviços e atos administrativos internos) e os meios de divulgação.	Concluída
8	Propor ato normativo que defina parâmetros de inserção da Ouvidoria no processo de estruturação de serviços e políticas públicas.	Concluída
9	Estruturar Plano Anual de Capacitação da Ouvidoria, observando os requisitos de atingimento do nível otimizado do Modelo de Maturidade da CGU.	Concluída
10	Adotar as ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços disponibilizadas pela Plataforma gov.br.	Concluída
11	Estabelecer código de conduta da Ouvidoria.	Concluída
12	Instituir o plano de trabalho anual da Ouvidoria, prevendo a sua validação pelo nível estratégico da Agência e revisão periódica.	Concluída
13	Mapear processos da Ouvidoria e realizar diagnóstico de risco de segurança da informação	Será reavaliada para o próximo Plano de Trabalho
14	Instituir rotina de pesquisa de levantamento de perfil dos usuários de serviços para subsidiar a definição de procedimentos, roteiros e ações dos canais de atendimento.	Concluída
15	Propor ato normativo instituindo a participação da Ouvidoria no processo de mapeamento dos serviços.	Concluída

Ação	Projeto	Situação
16	Atualizar o manual de procedimentos da pesquisa de serviços, detalhando a metodologia utilizada para a coleta de dados e avaliação dos serviços prestados pela instituição.	Será reavaliada para o próximo Plano de Trabalho
17	Instituir as rotinas de análise de dados de satisfação do usuário de serviços por ato formal.	Concluída
18	Instituir rotina de registro dos benefícios não financeiros decorrentes da atuação da Ouvidoria.	Concluída
19	a) Revisar o processo de tratamento de manifestações de competência da Ouvidoria (Simplifique, Manifestações de 2ª instância e Denúncias) e gerar manual de procedimentos no GFT; b) Revisar os tutoriais internos de tratamento de manifestações de responsabilidade da Ouvidoria (Simplifique, Manifestações de 2ª instância e Denúncias) assim como do Sistema de atendimento com base nas alterações recentes da Portaria CGU 581/2022 e do Decreto 10.890/2022; c) Revisar Portaria de salvaguarda da identidade do autor de denúncia para incluir o conceito de "habilitação"; d) Incluir na Portaria de salvaguarda da identidade do autor de denúncia a previsão de encaminhamento à CGU de denúncia relativa à prática de retaliação.	Concluída
20	a) Definir o fluxo de tratamento de manifestações de ouvidoria interna, os canais de atendimento (canal de denúncia e canal de reclamação de serviços e atos administrativos internos) e os meios de divulgação. b) Mapear o processo de tratamento de manifestações de Ouvidoria Interna e gerar manual de procedimentos	Concluída
21	Incluir fluxo de revisão do roteiro de atendimento no Guia de atendimento telefônico e presencial da Ouvidoria	Concluída
22	Formalizar a cartilha de tratamento de denúncias com mapeamento de risco, incluindo procedimento para comunicação da unidade de apuração sobre represálias ou retaliações informadas pelo denunciante.	Será reavaliada para o próximo Plano de Trabalho
23	Gerar manual de procedimento para realização de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela Ouvidoria.	Será reavaliada para o próximo Plano de Trabalho
24	Revisar processo de tratamento de manifestações, adicionando aos procedimentos a análise do histórico das manifestações.	Concluída
25	Revisar processo de tratamento de manifestações, incluindo todos os requisitos do nível otimizado quanto à "linguagem e adequação de respostas" e gerar manual de procedimentos.	Concluída
26	Incluir na cartilha de tratamento de denúncias a rotina de acompanhamento das apurações, que não mais estejam sujeitas à restrição de acesso, quando houver demanda de usuário.	Concluída
27	Revisar processo de tratamento de manifestações, estabelecendo rotina de acompanhamento de ações pendentes pelas áreas técnicas resultantes de manifestações de usuários e gerar manual de procedimentos.	Concluída
28	Instituir rotina para coleta e análise de dados sociodemográficos dos usuários da plataforma Fala.BR, bem como a disponibilização dos resultados aos gestores por meio de relatórios.	Concluída

Ação	Projeto	Situação
29	Estabelecer metodologia de análise de dados a partir de conceitos científicos.	Concluída
30	Incluir no manual de aplicação de pesquisa mecanismo de avaliação das medidas adotadas em termos percentuais. Gerar manual de procedimentos.	Extinta pois foi contemplada pela Ação 16
31	Propor ato normativo prevendo a aplicação de pesquisas de satisfação antes e após a implementação de projetos e ações.	Concluída
32	a) Estudar a viabilidade de estabelecer rotina de registro de ações/eventos nos quais a Ouvidoria da Anac, mantenha interações com órgãos/ou entidades de defesa de usuários de serviços públicos, de acordo, com Elemento 3.3.1 MMOuP; b) Criar manual de procedimentos a serem seguidos para registro de tais ações; c) Formalizar o processo de registro das ações de interação com órgãos/ou entidades de defesa de usuários de serviços públicos;	Concluída
33	a) Implementar o Canal de Denúncia e Ética. b) Avaliar a acessibilidade dos canais de denúncia. c) Propor políticas para aplicação de sanção a quem produzir denúncia falsa ou evidência que sabe ser falsa e de não retaliação de denunciante de boa-fé. d) Formalizar e realizar periodicamente as campanhas de divulgação do canal de denúncias. e) Estabelecer procedimento para o monitoramento do canal de denúncias, acompanhamento da apuração e identificação dos tipos de denúncias. f) Estabelecer procedimento para a capacitação periódica do pessoal responsável pela recepção de denúncias. g) Estabelecer protocolo para o acolhimento de denúncias contra a alta administração. h) Estabelecer procedimento para a capacitação periódica do pessoal responsável pela avaliação de admissibilidade de denúncias. i) Instituir formulários que induzam o denunciante a reportar as informações mais importantes para a apuração. j) Definir os prazos máximos e critérios para o prosseguimento de investigação da denúncia ou seu descarte.	Concluída
34	Revisar roteiro de monitoramento da transparência ativa (agenda pública) de acordo com os novos requisitos regulamentares.	Concluída

TABELA 09 - AÇÕES PLANEJADAS PARA O BIÊNIO 2022 E 2023.

O Plano de Trabalho para 2024-2026 seguirá sendo orientado pelo [Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública \(MMOuP\)](#), visando continuar seu aprimoramento do nível de maturidade.

6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E BENEFÍCIOS AOS USUÁRIOS

6.1. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES DE SERVIÇOS

A Ouvidoria estimula, continuamente, os gestores a adotarem medidas de correção de problemas e de melhoria dos serviços por meio de recomendação direta, publicação de relatórios gerenciais e disponibilização de painéis interativos de **business intelligence**.

As soluções a problemas recorrentes detectados nas análises das manifestações, resultados de pesquisas e atividades de monitoramento resultam, geralmente, em benefícios aos usuários de serviços públicos e aos cidadãos. Tais benefícios serão registrados com base no Manual de Registro e Quantificação dos Benefícios Decorrentes das Atividades de Ouvidoria, aprovado em dezembro de 2022.

Na tabela abaixo são apresentadas algumas providências adotadas pelos gestores e os benefícios relacionados:

Problema/Oportunidade	Medidas adotadas	Benefícios
Problemas no reconhecimento de Guia de Recolhimento da União (GRU) apresentada pelo usuário que impediam a emissão de Certificado AVSEC.	No primeiro trimestre de 2023, a ANAC passou o pagamento de GRU simples para GRU cobrança. Apesar da mudança, após esse período, ainda se notam dúvidas e solicitações de informações sobre o número de referência da TFAC. Essa situação voltará a ser abordada pela Ouvidoria periodicamente.	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento continuará a ser analisada no decorrer do ano de 2024.
Problemas relacionados ao novo Sistema de Aeronaves não Tripuladas - SISANT.	Diversas soluções foram alinhadas com os gestores e responsáveis pelo tratamento das manifestações dos usuários, entre elas: um novo procedimento para o tratamento das demandas que requerem alteração de dados cadastrais, a realização da análise documental por critérios mais ponderados e pedidos de complementação mais eficazes.	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento continuará a ser analisada no decorrer do ano de 2024.
Recorrência de pedidos de acompanhamento e reclamações sobre demora em processos relacionados ao registro aeronáutico.	Em 2023, o GTRAB adotou uma série de medidas visando à melhoria dos problemas. Entre as principais medidas, adotou-se um projeto para melhorar a experiência do usuário quanto aos serviços prestados pelo Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB) com várias ações. Apesar das medidas adotadas, ainda se notam reclamações e solicitações de providências quanto ao problema.	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento continuará a ser analisada no decorrer do ano de 2024.

Problema/Oportunidade	Medidas adotadas	Benefícios
<p>Problemas na atualização ou inserção de habilitações de tripulantes no sistema de registro, após deferimento do processo.</p>	<p>Embora os erros estejam sendo corrigidos caso a caso, com a inserção ou atualização da habilitação no sistema, a condição ideal é a automação do procedimento, que não ocorreu.</p> <p>Não se observou medidas específicas da gestão para correção do problema em si além de reuniões de monitoramento e orientações aos analistas.</p>	<p>A efetividade das medidas de aperfeiçoamento continuará a ser analisada no decorrer do ano de 2024.</p>
<p>Problemas relacionados ao agendamento de exames de proficiência técnica de pilotos.</p>	<p>A unidade prestadora do serviço realizou esforço concentrado, no fim de 2022, para diminuição do tempo de definição de examinador.</p> <p>A etapa de nova modelagem de credenciamento e convocação está em fase final de definição para posterior implementação.</p> <p>Todavia, em 2023, ainda se notam demandas sobre o tema.</p>	<p>A efetividade das medidas de aperfeiçoamento continuará a ser analisada no decorrer do ano de 2024.</p>
<p>Problemas relacionados aos resultados do teste ICAO (proficiência linguística). Especificamente quanto ao recebimento do e-mail que informa a nota obtida e a aprovação no exame, a erro de inclusão do nível de proficiência do usuário e à demora na atualização de resultado, após a aprovação.</p>	<p>A partir de dezembro de 2022, os níveis de proficiência linguística, até o nível 5, passaram a ser lançados diretamente pelos entes credenciados, após a aplicação da prova da ANAC. Todavia, os usuários reclamam ou comentam, em várias demandas, que não conseguem compreender o motivo relacionado ao indeferimento dos processos de licenças e habilitações.</p> <p>Nestes casos, assim como nos demais, o usuário recorre aos canais de atendimento e obtém como resposta a repetição da motivação do indeferimento e a informação de que ele deve abrir um novo processo, saneando a pendência ou a não conformidade.</p>	<p>A efetividade das medidas de aperfeiçoamento continuará a ser analisada no decorrer do ano de 2024.</p>

Problema/Oportunidade	Medidas adotadas	Benefícios
<p>Recorrência de manifestações sobre o processo de concessão de licença e habilitações, especificamente quanto: ao motivo do indeferimento; à necessidade de efetuar o pagamento de nova taxa, quando o processo é arquivado sem que haja a oportunidade para o saneamento de inconformidades; e a dúvidas sobre os procedimentos a serem adotados pelos usuários em caso de indeferimento.</p>	<p>A unidade prestadora do serviço passou a fazer proativamente a verificação dos níveis de deferimentos e indeferimentos sem respaldo nos checklists de análise. Os casos identificados são informados à equipe de análise para ajustes de procedimentos. Quinzenalmente, são realizadas reuniões de alinhamento com toda equipe envolvida no processo.</p> <p>Embora haja esforço da gerência para monitoramento dos indeferimentos por questões que não estão respaldadas em checklist, ainda se vislumbra a necessidade de mudança de alguns procedimentos que provavelmente irão esbarrar em questões normativas e que precisam ser discutidas internamente na ANAC, tais como impossibilidade de inserção de documentações faltantes no processo para não geração imediata de indeferimento.</p> <p>A Superintendência criou gerência de qualidade, no início de 2024, e a Ouvidoria retomará este assunto com a participação dessa gerência.</p>	<p>A efetividade das medidas de aperfeiçoamento continuará a ser analisada no decorrer do ano de 2024.</p>
<p>Recorrência de manifestações sobre o Sistema de Certificação de Pessoal da Aviação Civil - SISCEP, especificamente quanto: a problemas na geração de GRU, impedindo o prosseguimento do processo; à demora na compensação do pagamento de GRU; e a problemas na solicitação de exame prático.</p>	<p>Em janeiro de 2023, foi instalada equipe de crise (setor responsável e TI) para tratamento das demandas relacionadas a falhas no SISCEP.</p> <p>O sistema foi descontinuado e o SINTAC (sistema utilizado antes do SISCEP) foi reativado.</p> <p>Há problemas relacionados ao SINTAC, mas dentro de um padrão normal de uso.</p>	<p>A efetividade das medidas de aperfeiçoamento continuará a ser analisada no decorrer do ano de 2024.</p>

Problema/Oportunidade	Medidas adotadas	Benefícios
<p>Problemas recorrentes relacionados à inscrição para realização de exame teórico.</p>	<p>O principal problema relacionado à inscrição era uma falha que ocorria devido à integração do SACI com o sistema da FGV. Por algum motivo, o sistema SACI estava encaminhando informação de que alguns profissionais tinham uma escolaridade divergente.</p> <p>Para resolução da situação, o usuário tinha que acionar o canal de atendimento e a SPL realizava a alteração de forma manual.</p> <p>O problema em si foi mapeado e a situação foi resolvida no âmbito de um projeto conduzido pela Ouvidoria, área responsável e de tecnologia.</p>	<p>Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços.</p>
<p>Procedimento para alteração de dados cadastrais ou de e-mail nos sistemas</p>	<p>Nota-se um número elevado de manifestações de ouvidoria solicitando alteração de e-mail e de dados cadastrais dos regulados, em diversos sistemas (Aerodesporto, SEI, SACI, SISANT etc.).</p> <p>Parte dos sistemas permite a alteração de alguns dados cadastrais pelos usuários. Ainda assim, há diversas dificuldades na alteração, fazendo com que os usuários acionem os canais de atendimento. Nos demais casos, os usuários dependem diretamente do acionamento dos canais para obterem a alteração de que necessita.</p> <p>Das classificações realizadas pela Ouvidoria, identifica-se que cerca de 10% do total de manifestações refere-se a esse tipo de solicitação.</p> <p>Acredita-se que a nova forma de acesso aos sistemas da ANAC por meio da conta GOV resolverá maior parte destes problemas. Essa mudança ocorrerá no primeiro semestre de 2024..</p>	<p>A efetividade das medidas de aperfeiçoamento será analisada no decorrer do ano de 2024.</p>

Problema/Oportunidade	Medidas adotadas	Benefícios
Dificuldades para recuperação de logins e senhas nos sistemas da ANAC	<p>Do mesmo modo que há dificuldade para alteração de dados cadastrais, em sistemas da ANAC, utilizados por usuários externos, há dificuldade para recuperação ou desbloqueio de login e senha, principalmente nos sistemas SACI, SISANT, SISCEP (desativado) e Aerodesporto.</p> <p>As principais dificuldades são: não recebimento de e-mail após tentativa de recuperação de login, bloqueio de login/senha com necessidade de acionamento do canal de atendimento, entre outros.</p> <p>Acredita-se também que a nova forma de acesso aos sistemas da ANAC por meio da conta GOV resolverá maior parte destes problemas. Essa mudança ocorrerá no primeiro semestre de 2024.</p>	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento será analisada no decorrer do ano de 2024.
Problemas recorrentes relacionados à confirmação de pagamento de boleto da FGV para realização de exame teórico.	<p>Este foi um dos problemas tratados no âmbito do projeto conduzido pela Ouvidoria, área responsável e de tecnologia. Contudo, houve aumento das demandas em 2023.</p> <p>A Ouvidoria cientificou a coordenação novamente, em outubro, que informou estar ciente do problema e ter solicitado mudanças na forma de compensação, de modo a implementar uma rotina diária de verificação.</p> <p>O objetivo é identificar o problema antes da chegada de qualquer manifestação, visto que foram identificadas informações conflitantes entre o SIGEC e o webprovas acerca da compensação do boleto.</p> <p>Notou-se redução dos problemas a partir de novembro.</p>	A efetividade das medidas de aperfeiçoamento continuará a ser analisada no decorrer do ano de 2024.

TABELA 10 - PROVIDENCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES E OS BENEFÍCIOS RELACIONADOS, EM 2023.

7. FORÇA DE TRABALHO

Durante a maior parte do exercício de 2023, a Ouvidoria da ANAC contou com uma equipe de quatorze colaboradores, sendo sete servidores (dentre estes um comissionado e um requisitado) e seis terceirizados, bem como um estagiário.

Em atendimento à [Resolução nº 725, de 6 de novembro de 2023](#), a Ouvidoria acrescenta às suas competências: gerenciar os canais de atendimento da Agência com usuários de aviação civil e cidadãos; coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC; e exercer a supervisão técnica dos canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos.

Para tanto, contou com o remanejamento interno de mais seis colaboradores, sendo três servidores (dois comissionados) e três terceirizados. Ao final do exercício de 2023, a Ouvidoria executou a recepção e integração destes novos colaboradores, o que se efetivou nos primeiros dias de 2024. Na nova configuração, a Ouvidoria da ANAC conta, no momento da publicação deste relatório, com 20 pessoas (dez servidores, nove terceirizados e um estagiário).

8. RECOMENDAÇÕES PARA A DIRETORIA

Considerando o conjunto das informações analisadas neste relatório, recomenda-se à Diretoria Colegiada da ANAC:

- a. Patrocínio da alta gestão para priorização do desenho e implementação de soluções formais das áreas a problemas destacados nos relatórios gerenciais e no painel de manifestações classificadas por assuntos, elaborados pela Ouvidoria, visto que estes são os instrumentos que evidenciam as principais dificuldades enfrentadas pelos usuários dos serviços prestados;
- b. Patrocínio de iniciativas institucionais para melhoria da avaliação das respostas da ANAC aos passageiros, mediante à ampliação das informações no sítio da ANAC, bem como daquelas fornecidas em respostas individuais.
- c. Fomento à Ouvidoria Interna, especialmente no que diz respeito à adesão das UDVDs aos fluxos de mediação e ao tratamento de manifestações e denúncias realizadas pelos colaboradores internos, bem como patrocínio na comunicação interna destes serviços.

9. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA

O Relatório Anual de Ouvidoria foi encaminhado à Diretoria Colegiada por meio do Processo nº 00058.020275/2024-80, sendo apreciado na 8ª Reunião Administrativa Eletrônica realizada entre os dias 18 e 22 de março de 2024.



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

ACOMPANHE A ANAC NAS REDES SOCIAIS



[/oficialanac](#)



[/company/oficial-anac](#)



[/oficialanac](#)



[/oficialanacbr](#)



[/oficial_anac](#)