

RELATÓRIO DE  
***GESTÃO E ATIVIDADES***  
DA OUVIDORIA

**2024**



RELATÓRIO DE  
***GESTÃO E ATIVIDADES***  
DA OUVIDORIA

**2024**

## **DIRETOR-PRESIDENTE SUBSTITUTO**

Roberto José Silveira Honorato

## **DIRETORES**

Luiz Ricardo de Souza Nascimento  
Ricardo Bisinotto Catanant  
Tiago Sousa Pereira  
Adriano Pinto de Miranda

## **CHEFE DE GABINETE**

Ana Santos de Sá Benevides

## **SUPERINTENDENTES**

Alberto Eduardo Romeiro Junior  
Bruno Diniz Del Bel  
Cláudio Beschizza Ianeli  
Fernando André Coelho Mitkiewicz  
Giovano Palma  
Marcelo Rezende Bernardes  
Marco Aurelio Bonilauri Santin  
Mariana Boabaid Dalcanale Rosa  
Mariana Olivieri Caixeta Altoé  
Renan Essucy Gomes Brandão  
Yuri Cesar Cherman

## **CHEFES DOS ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA À DIRETORIA**

Ana Carolina Motta Rezende  
Bernardo Tomaz de Castro  
Diogo Sousa Moraes  
Érica Bezerra Queiroz Ribeiro  
Hildebrando Oliveira  
Ilma Ferreira Lima  
Márcio Pacelli de Oliveira  
Priscila Escórcio de Franca Diniz

## **OUVIDORA SUBSTITUTA**

Cristina Vilasboas

## **EQUIPE DA OUVIDORIA**

Agnaldo Costa Conceição Filho  
Ana Lídia Clemente Montalvão Neri  
Bárbara de Alencar dos Santos  
Bárbara Matias de Carvalho  
Cassio Castro Dias da Silva  
Claudio Rogerio Santos Gramacho  
Cristian Xavier de Brito  
Eduardo Viana Barbosa  
Gabriela Gomes de Souza  
Joanne Luzia Silva Nascimento  
Márcia da Silva Lima  
Marcela Conceição Moreira do Prado  
Marco Antônio Moura Amaral  
Maria Emília de Oliveira Araújo Minuzzi  
Paulo Augusto Franco de Oliveira Cesar Tolentino  
Paulo Henrique da Silva Lima  
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:** Certificado de Habilitação Técnica

**CIV:** Caderneta Individual de Voo

**CMA:** Certificado Médico Aeronáutico

**CMRI:** Comissão Mista de Reavaliação de Informações

**COMAER:** Comando da Aeronáutica

**FALA.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal

**FAQ:** Perguntas frequentes (*Frequently Asked Questions*)

**FGV:** Fundação Getúlio Vargas

**GRU:** Guia de Recolhimento da União

**IFQA1:** Índice Final de Qualidade dos Atendentes – Telefone

**IFQA2:** Índice Final de Qualidade dos Atendentes – *webchat* e aplicativo de mensagem instantânea

**IFQA3:** Índice Final de Qualidade dos Atendentes – formulário eletrônico do Fale com a Anac

**ILA:** Índice de Ligações Abandonadas

**IRCA:** Índice de Respostas Concluídas pela Central de Atendimento

**ISU:** Índice de Satisfação dos Usuários

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

**MMOUP:** Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

**MPOR:** Ministério de Portos e Aeroportos

**MPR:** Manual de Procedimentos

**NSC:** Nível de Serviço Chat/Aplicativo de mensagem instantânea

**OGU:** Ouvidora-Geral da União

**PAD:** Processo Administrativo Disciplinar

**PDA:** Plano de Dados Abertos

**PLAT:** Disponibilidade da Plataforma Tecnológica

**RAB:** Registro Aeronáutico Brasileiro

**SACI:** Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil

**SEAM:** Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações

**SEI:** Sistema Eletrônico de Informações

**SGP:** Superintendência de Gestão de Pessoas

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

**SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

**SISANT:** Sistema de Aeronaves Não Tripuladas

**STA:** Sistema de Transparência Ativa

**STD:** Superintendência de Transformação Digital

**TME:** Tempo Médio de Espera

**TMI:** Tempo Médio de Intereração Chat/Aplicativo de mensagem instantânea



# SUMÁRIO

<b>GLOSSÁRIO</b>	5
<b>1. INTRODUÇÃO</b>	9
1.1 Ouvidoria da Anac	9
1.2 Força de Trabalho	10
<b>2. RESULTADOS DA OUVIDORIA</b>	11
2.1 Atendimento aos usuários pela Central de Atendimento	11
2.2 Avaliação do serviço prestado pela Central de Atendimento	12
2.3 Manifestações recebidas e tratadas pela Anac	15
2.3.1 Manifestações arquivadas e encaminhadas às demais ouvidorias públicas	16
2.3.2 Análise dos Tipos e Motivos	16
2.3.3 Demandas consideradas não atendidas pelos usuários	19
2.3.4 Denúncias	20
2.4 Satisfação dos Usuários	21
2.5 Ouvidoria Interna	23
<b>3 A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA</b>	24
3.1 Transparência Passiva - Pedidos de Acesso à Informação	24
3.2 Transparência Ativa	25
3.3 Plano de Dados Abertos da Anac	26
<b>4 PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA</b>	27
<b>5 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES E BENEFÍCIOS AOS USUÁRIOS</b>	29
<b>6 RECOMENDAÇÕES PARA A DIRETORIA</b>	33
<b>7 MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA</b>	34



## 1. INTRODUÇÃO

O Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), referente ao ano de 2024, tem por objetivo apresentar os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito de atuação da unidade durante o exercício, bem como registrar as realizações, ações relevantes e principais desafios enfrentados.

Este documento foi elaborado em conformidade com a legislação e normativos vigentes, atendendo ao disposto na Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019. Ele consolida os dados das manifestações de usuários dos serviços da Anac recebidas no período, conforme preconiza a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e traz informações sobre o cumprimento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

O conteúdo e a estrutura do relatório refletem, especialmente, as orientações da Portaria nº 116/2024, da Controladoria-Geral da União (CGU).

### 1.1. OUVIDORIA DA ANAC

A Ouvidoria da Anac integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, do qual trata o Decreto nº 9.492/2018, estando sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central, a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

O ano de 2024 foi bastante desafiador para o setor de aviação civil como um todo e não poderia deixar de sê-lo para a Ouvidoria da Anac que, além sofrer o impacto dos eventos de grande repercussão ocorridos no período, experimentou um processo de reestruturação com a aprovação da Resolução Anac nº 725/2023, no qual absorveu novas competências regimentais, como gerenciar todo o Sistema de Atendimento da Anac e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Como consequência dessa nova estrutura regimental, a Ouvidoria assumiu a gestão do contrato de prestação do serviço da Central de Atendimento, que abrange: atendimento receptivo e ativo humano em tempo real (telefônico, *webchat* e aplicativos de mensagem instantânea), atendimento automatizado em tempo real (telefone, chat, aplicativos de mensagem instantânea, *chatbot*, *voicebot*) e atendimento de manifestações recebidas por formulário eletrônico.

Desta forma a Ouvidoria passou a ter a governança sobre todo o processo de tratamento das manifestações dos usuários desde a recepção, por quaisquer dos canais disponíveis, com atenção à tempestividade e à qualidade da resposta, com respeito aos direitos dos cidadãos e visando o aperfeiçoamento contínuo do atendimento aos usuários.

Além disso, incorporou as competências do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responsável pelas ações relacionadas à transparência passiva.

As denúncias, as reclamações sobre o atendimento prestado pelas unidades organizacionais e os pedidos de simplificação e desburocratização dos serviços públicos continuaram sendo tratados diretamente pela Ouvidoria, que manteve também o monitoramento de transparência ativa, já realizado anteriormente pela unidade.

Por fim, a Ouvidoria avalia, por meio de pesquisa, a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Anac, utilizando essa ferramenta como subsídio para auxiliar no aperfeiçoamento desses serviços.

Importante ressaltar o empenho da Ouvidoria no decorrer de 2024 no intuito de reforçar seu papel como ferramenta de apoio à gestão. A atuação como canal direto de comunicação entre a Agência e seus diversos públicos permite à Ouvidoria identificar de forma célere, com base nas manifestações recebidas, respostas às pesquisas e demais interações que permitam capturar as expectativas e percepções dos cidadãos, os problemas e preocupações que podem não estar visíveis para a alta administração, funcionando assim como termômetro balizador de ações estratégicas.

Essa atuação pode ser demonstrada durante o enfrentamento, pela Agência, aos eventos de grande repercussão ocorridos ao longo do ano, ocasiões em que a alta gestão da Anac pode contar com a participação da Ouvidoria na detecção de expectativas e necessidades dos cidadãos, na análise de contextos e na elaboração de recomendações de ações e soluções.



**FIGURA 01 – EVENTOS DE GRANDE REPERCUSSÃO EM 2024.**

Ao longo deste relatório serão apresentadas as soluções implementadas e os resultados obtidos acerca de:

- Demandas recebidas e respondidas pela Central de Atendimento;
- Manifestações tratadas pela Ouvidoria e pelas áreas técnicas da Anac;
- Assuntos e reclamações recorrentes;
- Denúncias;
- Ouvidoria interna;
- Satisfação dos usuários com o tratamento de manifestações e com os serviços prestados pela Anac;
- Transparência ativa e passiva

Além disso, serão demonstrados os resultados referentes à execução do plano de trabalho da unidade e às providências adotadas para melhoria do atendimento ao usuário.

## **1.2. FORÇA DE TRABALHO**

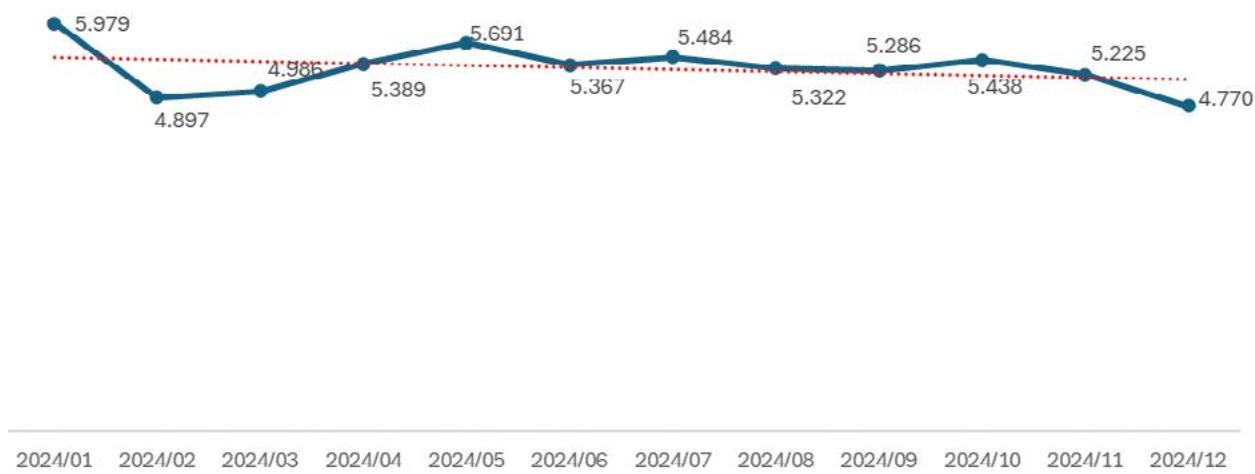
Com a entrada em vigor da Resolução Anac nº 725/2023, que alterou dispositivos do Regimento Interno da Anac e acrescentou novas competências à Ouvidoria, os colaboradores que atuavam anteriormente na gestão do primeiro nível do Sistema de Atendimento e no SIC foram incorporados a força de trabalho da Ouvidoria que passou então a contar, durante boa parte do exercício de 2024, com um total de vinte colaboradores dos quais oito servidores efetivos, quatro ocupantes de cargo em comissão e oito colaboradores terceirizados.

## 2. RESULTADOS DA OUVIDORIA

### 2.1. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO

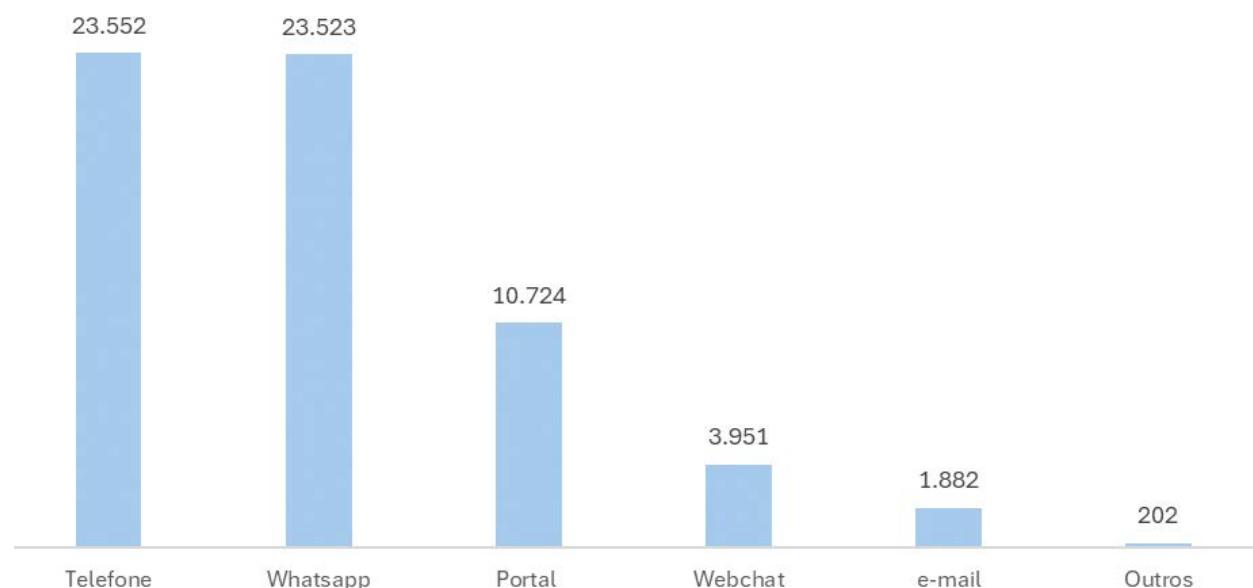
Em 2024, a Anac realizou um total de **63.834** atendimentos efetivos, somados todos os canais disponibilizados aos usuários e desconsiderando ocorrências<sup>1</sup> como trote, engano, ligação/chat interrompidos ou abandonados sem interação.

A linha de tendência indica uma redução gradual no quantitativo de atendimentos efetuados. A média mensal de atendimentos no ano de 2024 foi de 5.320.



**GRÁFICO 01 - REGISTROS DE ATENDIMENTOS EFETUADOS, POR MÊS, EM 2024.**

A Ouvidoria da Anac disponibiliza múltiplos canais de atendimento aos usuários que podem ser acionados por meio da plataforma **Fale com a Anac** ou diretamente. Os canais de entrada mais acionados pelos usuários em 2024 foram o telefone e o WhatsApp, com cada um deles respondendo por 36,9% do total de atendimentos. O terceiro canal mais utilizado foi o portal de internet, com 16,8% dos atendimentos. O *webchat* foi o quarto canal de maior utilização, representando 6,2% do total de atendimentos.



**GRÁFICO 02 - ATENDIMENTOS, EM 2024, POR CANAL DE ENTRADA.**

<sup>1</sup> As ocorrências referidas somaram 16.120 chamadas improdutivas classificadas como trote, engano, ligação interrompida/abandonada que, incluídas aos atendimentos resultariam no total de 79.954.

Conforme o tipo de manifestação, o primeiro nível de atendimento para a maior parte dos casos é realizado pela Central de Atendimento que, com base em roteiros e respostas padronizados, oferece o pronto atendimento ao cidadão respondendo de forma imediata às dúvidas e consultas realizadas.

Para os casos em que não é possível ofertar a resposta imediata, por inexistência de roteiro ou resposta validada para o pronto atendimento ao usuário, é oferecida a possibilidade de o atendente da Central efetuar o registro da manifestação na plataforma Fala.Br para o cidadão.

Em 2024 a Central de Atendimento respondeu, prontamente, **35.517** demandas o que representa **55,64%** do total dos atendimentos efetivos. O tempo médio de atendimento pelo canal telefônico – telefone 163 –, foi de **4,9** minutos, tempo menor que o registrado em 2023, que havia sido de 5,3 minutos. Para o atendimento pelos canais digitais (*webchat/ WhatsApp*) foi registrado em 2024 o tempo médio de **26,7** minutos, acima do registrado em 2023, de 22,6 minutos.

É importante realçar o notável crescimento da utilização do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp, que se caracteriza como um canal multitarefa. Por um lado, isso confere maior comodidade e facilidade ao usuário, permitindo mais liberdade no uso de mídias, como a anexação de fotos e arquivos, por exemplo. Por outro, porém, acaba por exigir um tempo maior de interação com os usuários.

### Canais de Atendimento - Ano

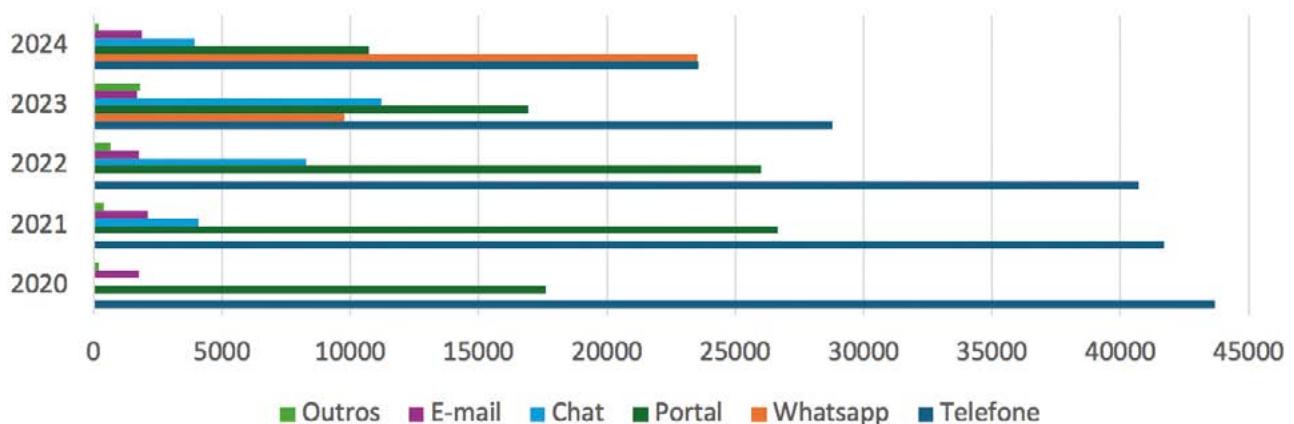


GRÁFICO 03 - ATENDIMENTOS, EM 2024, POR CANAL DE ENTRADA.

## 2.2. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Com a já mencionada reestruturação, a partir de janeiro de 2024 a Ouvidoria passou a não só realizar a supervisão do atendimento realizado pela Central, mas também a acompanhar diretamente o serviço prestado, passando a ser responsável pela gestão contratual, pelo acompanhamento dos indicadores de desempenho dos serviços contratados e pelas providências para o reestabelecimento dos indicadores que não atingiram a meta pactuada.

A Ouvidoria avaliou a opinião dos usuários, sobre o atendimento prestado pela Central de Atendimento, sendo que, para o ano de 2024, **82,38%** dos usuários que responderam as avaliações afirmaram ter suas **dúvidas esclarecidas** durante o atendimento, índice de satisfação maior que o registrado no exercício anterior, que havia sido de 73,37%.

Em adição, em conformidade com o disposto no Termo de Referência, cujas cláusulas integram o contrato firmado com a empresa operadora da Central de Atendimento, os indicadores de desempenho compõem o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), que pode impactar diretamente no faturamento da contratada. Os indicadores são utilizados para o redimensionamento nos valores pagos mensalmente sempre que a Contratada não produz os resultados, deixa de executar, ou não executa com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas. Os indicadores utilizados são os descritos na tabela a seguir:

INDICADOR	NOME	OBJETIVO	CÁLCULO	META A CUMPRIR
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Todos os atendimentos devem ser registrados em sistema	(total de atendimentos registrados) x 100 / total de atendimentos recebidos pelo humano	>= 99%
ISU	Índice de Satisfação dos Usuários	Aferir a qualidade do atendimento prestado pelo atendente, de acordo com a avaliação do usuário demandante	[(Total de respostas "4 e 5" x 100 / total de pesquisas realizadas) + (Total de respostas "sim" x 100) / total de pesquisas realizadas]/2	>= 80%
ICT	Percentual de chamadas atendidas em até 30 segundos	Atendimento de maior volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano no primeiro momento	(Chamadas Atendidas em menos de 30 segundos aguardando na fila) x 100 / Chamadas recebidas para atendimento pelo operador.	>= 90% chamadas atendidas menos de 30s
TME	Tempo Médio de Espera	Aferir o tempo médio de espera do usuário, pela resposta	Média do tempo de espera de resposta.	<= 30s
ILA	Índice de Ligações Abandonadas	Observar o menor número possível de perda de ligações.	(chamadas abandonadas pelos usuários em espera) x 100 / total de chamadas recebidas	< 6%
IFQA1	Índice Final de Qualidade dos Atendentes – Telefone	Aferir a qualidade do atendimento prestado pelo operador, via telefone	(Total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados.	>= 85%
NSC	Nível de Serviço Chat/Aplicativo de mensagem instantânea	Aferir o percentual de açãoamentos, via chat/ aplicativo de mensagem, que receberam atendimento humano em até 3min	atendidas em 3min/total de açãoamentos	>=90%
TMI	Tempo Médio de Interação Chat/Aplicativo de mensagem instantânea	Aferir o tempo total de espera pelo usuário nas interações entre usuário e operadores	Tempo total de espera do usuário entre as interações / volume total dessas interações.	<= 120s

INDICADOR	NOME	OBJETIVO	CÁLCULO	META A CUMPRIR
IRCA	Índice de Respostas Concluídas pela Central de Atendimento	Aferir qtd manifestações recebidas pela central de atendimento e formulário eletrônico, finalizadas sem necessidade de tramitação para as áreas da Anac	(Total de demandas concluídas pela Central de Atendimento x 100) / Total de manifestações registradas no sistema de atendimento)	> 75%
IFQA3	Índice Final de Qualidade dos Atendentes – formulário eletrônico do Fale com a Anac	Aferir a qualidade do atendimento prestado pelo operador, via formulário eletrônico	(Total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados.	>= 85%
PLAT	Disponibilidade da Plataforma Tecnológica	Manter a plataforma tecnológica (telefonia, sistemas e rede da Central) em funcionamento adequado.	Valor limite de 5min por mês. por mês. Ajuste no pagamento de 0,005% do valor mensal do contrato por minuto de indisponibilidade após o valor limite	>=99,99%

**TABELA 01 – INDICADORES DE ATENDIMENTO PARA AFERIÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO (2024).**

Os indicadores contratuais são monitorados continuamente. A Ouvidoria utiliza como fontes para apuração e remuneração dos serviços de atendimento executados pela Contratada os registros do sistema informatizado da Anac, recursos de acompanhamento, monitoramento, atendimento eletrônico, relatórios e base de dados da Plataforma Integrada de Telefonia, equipada com PABX e Unidade de Resposta Audível (URA), sendo os resultados de 2024 demonstrados na tabela abaixo.

Indicador	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Evolução
IAR	>=99	↑ 99	↑ 100	↑ 100	↑ 99	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	/ V
ISU	>=80	↗ 79	↓ 77	↗ 79	↑ 82	↑ 83	↑ 82	↑ 83	↑ 85	↑ 86	↑ 89	↑ 85	↑ 86	~~~~~
ICT	>=90	↓ 86	↓ 88	↑ 92	↑ 93	↑ 92	↑ 91	↑ 93	↑ 95	↑ 94	↑ 93	↑ 94	↑ 94	~~~~~
TME	<=30	↑ 24	↑ 15	↑ 15	↑ 12	↑ 12	↑ 15	↑ 10	↑ 8	↑ 9	↑ 11	↑ 8	↑ 9	~~~~~
ILA	< 6	↑ 4	↑ 1	↑ 2	↑ 2	↑ 2	↑ 3	↑ 2	↑ 1	↑ 1	↑ 1	↑ 1	↑ 1	~~~~~
IFQA1	>=85	↓ 75	↓ 65	↑ 87	↓ 72	↓ 72	↑ 91	↑ 97	↓ 81	↑ 90	↑ 91	↑ 97	↑ 94	~~~~~
NSC	>=90	↑ 93	↑ 95	↑ 96	↑ 99	↑ 99	↑ 99	↑ 98	↑ 99	↑ 99	↑ 99	↑ 99	↑ 99	~~~~~
TMI	<=120	↑ 102	↓ 185	↑ 56	↑ 92	↑ 82	↑ 84	↑ 91	↑ 82	↑ 88	↑ 96	↑ 93	↑ 90	~~~~~
IFQA2	>=85	↓ 79	↑ 100	↑ 100	↑ 96	↑ 92	↑ 100	↑ 96	↑ 96	↑ 96	↑ 100	↑ 100	↑ 96	~~~~~
IRCA	> 75	↓ 66	↓ 65	↓ 67	↗ 70	↗ 70	↗ 70	↓ 69	↗ 71	↓ 67	↗ 71	↗ 70	↑ 75	~~~~~
IFQA3	>=85	↑ 100	↑ 100	↑ 88	↓ 75	↑ 100	↑ 94	↑ 94	↑ 94	↑ 88	↑ 100	↑ 94	↑ 100	~~~~~
PLAT	>=99,99	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	↑ 100	~~~~~

**TABELA 02 - MONITORAMENTO DOS INDICADORES CONTRATUAIS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO (2024).**

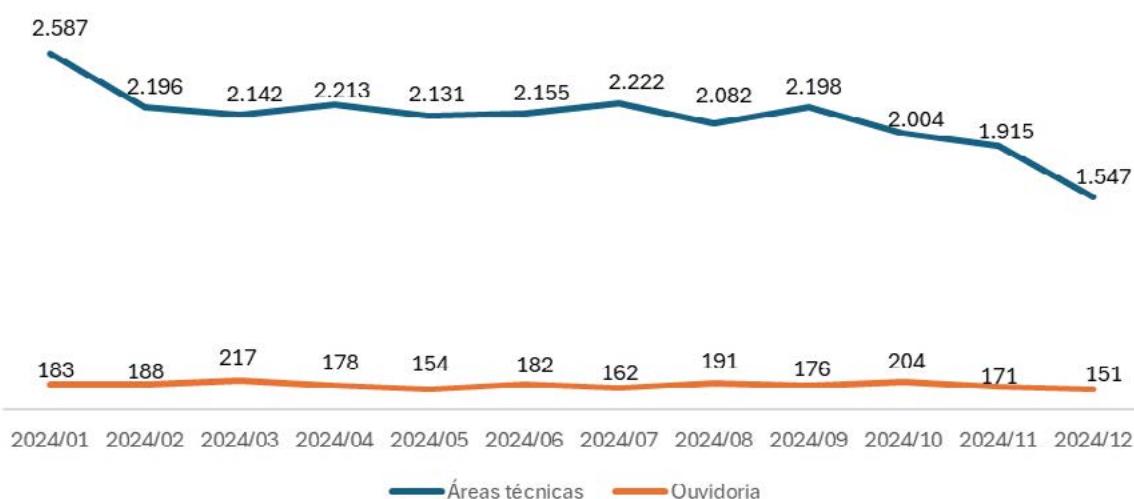
Para cada um dos resultados que não atingiu a meta houve o redimensionamento de pagamentos conforme as regras contratuais (aplicação de glosas) e, em adição, nos casos recorrentes, a contratada foi instada a apresentar plano de ações de melhoria sob pena de instauração de processos administrativos para apuração de descumprimento contratual com eventual aplicação de sanção. As ações têm surtido o efeito esperado, com o alcance de melhoria contínua nos indicadores.

### 2.3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E TRATADAS PELA ANAC

Conforme anteriormente informado, foram realizados durante o ano de 2024, **63.834** atendimentos de cidadãos, dos quais **35.517** (55,64%) receberam a pronta resposta e foram concluídos pela Central de Atendimento.

Os atendimentos recebidos pelos canais de atendimento em tempo real (telefone/webchat/chat) e não prontamente concluídos (15.509) foram registrados pelos atendentes na plataforma Fala.Br e a estes foram somados os registrados diretamente pelos usuários (10.724) e os que chegaram à Ouvidoria por outros canais (correo eletrônico, processo SEI, canais de protocolo etc.- 2.084), resultando em um total de **28.317** manifestações de usuário registradas na Plataforma Fala.BR. Destas, desconsiderando as **768** (1,16%) que foram encaminhadas a outras Ouvidorias, **27.549** (43,2%) foram tratadas internamente pela Anac no ano de 2024.

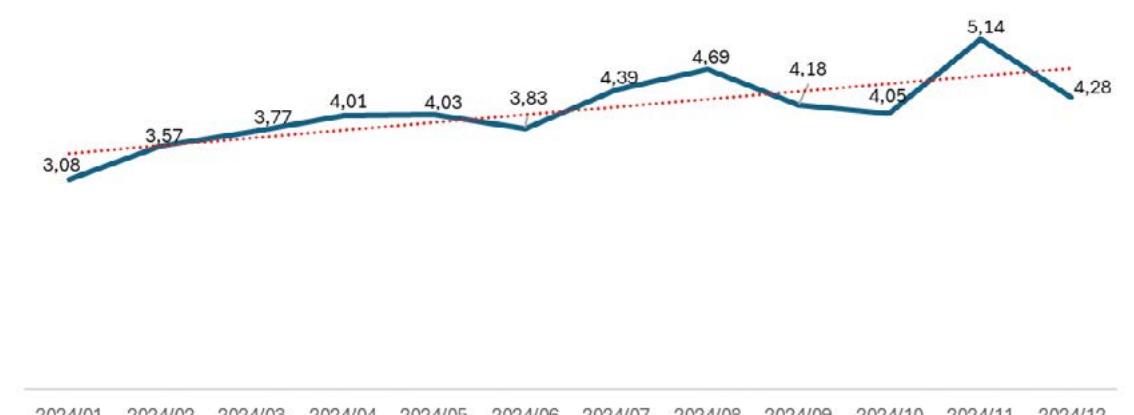
Tal número posiciona a Anac como o **oitavo** órgão mais demandado no ranking de manifestações registradas no Fala.Br, respondidas e tratadas no período.



**GRÁFICO 04 - MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELA OUVIDORIA E PELAS ÁREAS TÉCNICAS DA ANAC, EM 2024.**

Considerando os eventos de grande repercussão no setor de aviação civil ocorridos durante o ano que, mesmo não causando grande impacto no volume de manifestações recebidas, afetaram sobremaneira a complexidade das demandas tratadas, pode-se afirmar que a Ouvidoria obteve resultados consideráveis no período, com um tempo médio de resposta em **4,06 dias**, tempo satisfatório em relação à média dos órgãos da esfera federal que foi de **13,45 dias** para o mesmo período. Além disso a satisfação média com o atendimento ficou em **64,22%**.

A variação mensal do tempo médio de resposta, em 2024, é demonstrada no gráfico, abaixo:



**GRÁFICO 05 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO FALA.BR, EM 2024.**

### 2.3.1. Manifestações arquivadas e encaminhadas às demais ouvidorias públicas

Algumas das manifestações recebidas na Ouvidoria tratam de assuntos pertinentes a outros órgãos e instituições, situação em que são encaminhadas a outras ouvidorias públicas. Ocorre também o recebimento de manifestação com necessidade de complementação, duplicadas ou com ausência de elementos para apuração de denúncias.

Em alguns casos, as demandas podem ser arquivadas, situação que, em 2024, aconteceu com **3.022** manifestações.

Ademais, **768** manifestações foram encaminhadas a outras ouvidorias públicas, por meio da Plataforma Fala.BR. Desses, **64,5%** foram direcionadas ao Comando da Aeronáutica (COMAER), **9,1%** ao MPOR – Ministério de Portos e Aeroportos e **5,6%** à Polícia Federal (PF).

### 2.3.2. Análise dos Tipos e Motivos

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;

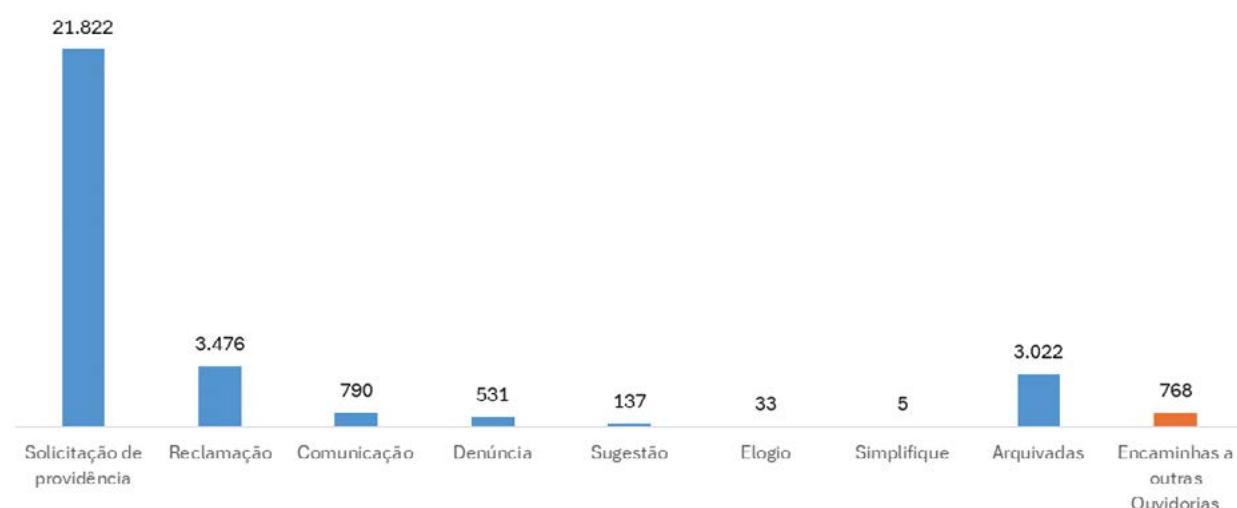
**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

**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 demandas tratadas internamente, **79,21%** foram classificadas como solicitação de providência. Na sequência, estão as reclamações, sendo as mais comuns sobre insatisfação com a resposta obtida, sobre aeroportos e sobre sistemas informatizados.



**GRÁFICO 06 - MANIFESTAÇÕES TRATADAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO, EM 2024.**

Em relação aos assuntos abordados nas manifestações, a tabela abaixo apresenta os dez assuntos que mais apareceram em 2024, sendo que grande parte se refere a solicitações, a dúvidas ou a dificuldades enfrentadas em relação aos serviços prestados pela ANAC ou pelas empresas aéreas.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Sistemas informatizados	2052	1925	2151	1497	7675
Licenças e habilitações	1198	1088	1014	833	4133
Aeronave	439	405	501	368	1713
Análise de processos	315	219	399	320	1253
Oferta e compra	310	266	165	70	811
Insatisfação com a resposta	157	223	224	179	783
Centros de Instrução de Aviação Civil	202	182	200	138	722
Aeroportos	159	175	766	126	626
Aviação geral	210	159	144	113	626
Transporte de bagagem	190	144	150	97	581
Demais assuntos	2281	2227	1317	2251	8626
<b>Total</b>	<b>7513</b>	<b>7013</b>	<b>7031</b>	<b>5992</b>	<b>27549</b>

**TABELA 03 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR MANIFESTAÇÕES, EM 2024.**

Cabe destacar que as demandas sobre **sistemas informatizados** representaram **27,67%** do total de manifestações tratadas pela ANAC no ano de 2024. Dessa parcela, **30,11%** 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 responsável por sistemas informatizados.

As manifestações sobre **licenças e habilitações de tripulantes** representaram **15%** do total. Dentro desse tema, grande parte constitui solicitações de providências ou dúvidas de profissionais de aviação civil sobre: Certificado Médico Aeronáutico (CMA) e exames teóricos para pessoal de aviação civil; revalidação de Certificado Médico Aeronáutico (CMA); demora na atualização de CMA; procedimentos para isenção de matéria; revogação de suspensão de CMA; revalidação ou recadastramento de piloto; lançamento e exclusão de horas voadas da CIV digital e convalidação de licença em outros países etc.

Manifestações sobre **aeronave** representaram **6,22%** do total, sendo maior parte solicitações de providências, dúvidas ou reclamações sobre: registro de aeronaves, produtos aeronáuticos, vigilância continuada e Certificado de Verificação de Aeronavegabilidade.

Demandas sobre **análise de processos** representaram **4,55%** do total, sendo a maior parte relacionada ao acompanhamento de andamento de processos, demora na análise de processos e insatisfação ou discordância sobre indeferimento de processo.

As manifestações sobre **oferta e compra de passagens** representaram **2,95%** do total, sendo grande parte relacionada a dúvidas e reclamações sobre: documentação para embarque de crianças e adolescentes, regras e multas para no-show, cancelamento, remarcação e reembolso, documentação para embarque de adultos, preços praticados pelas empresas aéreas e marcação de assentos.

Além disso, a Ouvidoria destina atenção às reclamações dos usuários, uma vez que entende que, a partir delas, podem surgir melhorias em serviços prestados. Em 2024, foram recebidas **3.699** reclamações. Cabe ressaltar que a diferença nesse quantitativo em relação àquele observado no Gráfico 6 (3.476 reclamações) se dá porque algumas delas constam como arquivadas, no gráfico.

A tabela 02 mostra o quantitativo dos dez assuntos mais frequentes, em reclamações feitas pelos usuários, em 2024:

ASSUNTOS COM MAIS RECLAMAÇÕES	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Insatisfação com a resposta	155	220	223	155	753
Aeroportos	110	85	80	90	365
Sistemas informatizados	64	78	110	66	318
Oferta e compra	87	111	65	34	297
Alteração pela empresa aérea	80	64	54	46	244
Execução do voo	75	42	57	44	218
Transporte de bagagem	64	63	50	40	217
Alteração pelo passageiro	58	72	35	26	191
Reembolso	53	56	37	29	175
Canal de inspeção	20	33	21	20	94
Demais assuntos	215	202	184	226	2872
<b>Total</b>	<b>981</b>	<b>1026</b>	<b>916</b>	<b>776</b>	<b>3699</b>

**TABELA 04 - ASSUNTOS QUE MAIS TIVERAM RECLAMAÇÕES, EM 2024.**

Os temas **insatisfação com a resposta e sistemas informatizados** estão relacionados à prestação de serviços da ANAC, enquanto os demais relacionam-se às reclamações de passageiros ou de regulados. Abaixo, discorre-se sobre os cinco assuntos com mais reclamações:

- **Insatisfação com a resposta:** Com **20,3%** das reclamações, a insatisfação refere-se, principalmente, ao descontentamento com a primeira resposta fornecida pela Anac. Entre os temas que geram insatisfação estão dificuldades de acesso a sistemas, redefinição de senhas e demais problemas não resolvidos, relacionados a sistemas da Anac.
- Além disso, representando **14%** do total de insatisfação com a resposta, estão as manifestações cadastradas diretamente pela Ouvidoria após a avaliação do usuário na pesquisa pós atendimento;
- **Aeroportos:** **9,9%** das reclamações que se referiram, principalmente, à qualidade dos serviços em assuntos como desconforto térmico, problemas na infraestrutura e no atendimento de usuários, higiene das instalações, filas no canal de inspeção, problemas nos sistemas de comunicação com os usuários e de entrega de bagagens.
- **Sistemas informatizados:** as reclamações referiram-se a erros no acesso ou no cadastro dos sistemas SISANT, SACI, SEI, SINTAC, CIV digital, RABDigital e sistema de aerodesporto; problemas na recuperação de login e senha no SACI e SISANT; erros na criação de CANAC; problemas de pagamentos não compensados relativos ao agendamento de exames teóricos e erros na CIV e na CHT digital;
- **Oferta e compra:** quanto a esse tema, destacam-se reclamações sobre os preços das passagens, marcação de assentos, regras e multas para no-show, cancelamento, remarcação e reembolso e, por fim, sobre o funcionamento dos canais de comercialização;
- **Alteração pela empresa:** muitas reclamações relativas às alternativas dadas pelas empresas sobre alterações ou cancelamentos programados (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte) e sobre os avisos de alterações ou cancelamentos programados.

### 2.3.3. Demandas consideradas não atendidas pelos usuários

Diariamente, a Ouvidoria também analisa as respostas fornecidas pelos usuários à pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.Br. Essa análise é importante pois indica possíveis insatisfações dos indivíduos com as respostas fornecidas. A partir da identificação do motivo, algumas ações são adotadas com o objetivo de corrigir eventual falha no atendimento. Em 2024, após a análise das respostas, as seguintes ações foram adotadas:

MOTIVO DA INSATISFAÇÃO E PROVIDÊNCIA ADOTADA	
Insatisfação com a resposta fornecida	1732
Sem ação no momento	1402
O usuário já tinha aberto outra demanda	212
Abertura de demanda de 2ºinstância	113
Demandas reabertas para correção de tratamento	4
Sem ação no momento	1
Insatisfação com a resposta fornecida sem trazer ponto específico	160
Envio de e-mail de orientação	158
Sem ação no momento	2
Outro objeto	139
Envio de e-mail de orientação	137
Perda de objeto – Não competência da Anac	1
Sem ação no momento	1
Insatisfação com o atendimento da Central	2
Reporte ao responsável pelo contato com a Central de Atendimento	2
<b>Total geral</b>	<b>2033</b>

**TABELA 05 - AÇÕES ADOTADAS PELA OUVIDORIA NA AVALIAÇÃO DE RESPOSTAS CONSIDERADAS NÃO ATENDIDAS OU PARCIALMENTE ATENDIDAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO (2024).**

Nota-se que, em **68,9%** 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. Por outro lado, foram abertas demandas para novo tratamento, pela área técnica responsável (demandas de segunda instância), em **13,4%** dos casos. Por fim, em **10,4%** das situações, não foi necessário a abertura de demanda para novo tratamento, uma vez que o usuário registrou uma nova manifestação solicitando a reanálise da questão.

Cabe informar que, para os casos de insatisfação nos quais o usuário não informou o motivo do descontentamento, a Ouvidoria encaminhou um e-mail orientando-os 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 **5,5%** do total de respostas analisadas.

### 2.3.4. Denúncias

O tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades (denúncias anônimas) contra agentes públicos e entes regulados é feito por meio da recepção e registro na plataforma Fala.Br ou outros meios (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.

O quantitativo de denúncias e de comunicações de irregularidades cometidas por entes regulados, em 2024, foi de **1.545**, sendo que, desse total, foram abertos processos de apuração em **50,22%** dos casos. Cabe ressaltar que houve uma diferença de valores entre os relatados neste tópico e o quantitativo observado no Gráfico 6 (1324). O ocorrido deve-se ao fato de algumas denúncias e comunicações de irregularidade constarem como arquivadas, no gráfico.

No que tange ao processamento de denúncia, ressalta-se que ela é considerada processada quando um procedimento de apuração preliminar é aberto, e considerada arquivada quando for concluída sem abertura de processo, por ausência de elementos mínimos para a apuração da responsabilidade ou por não configurar irregularidade.

A tabela abaixo detalha os dez principais tipos de denúncia e comunicações de irregularidades contra regulados recebidas em 2024.

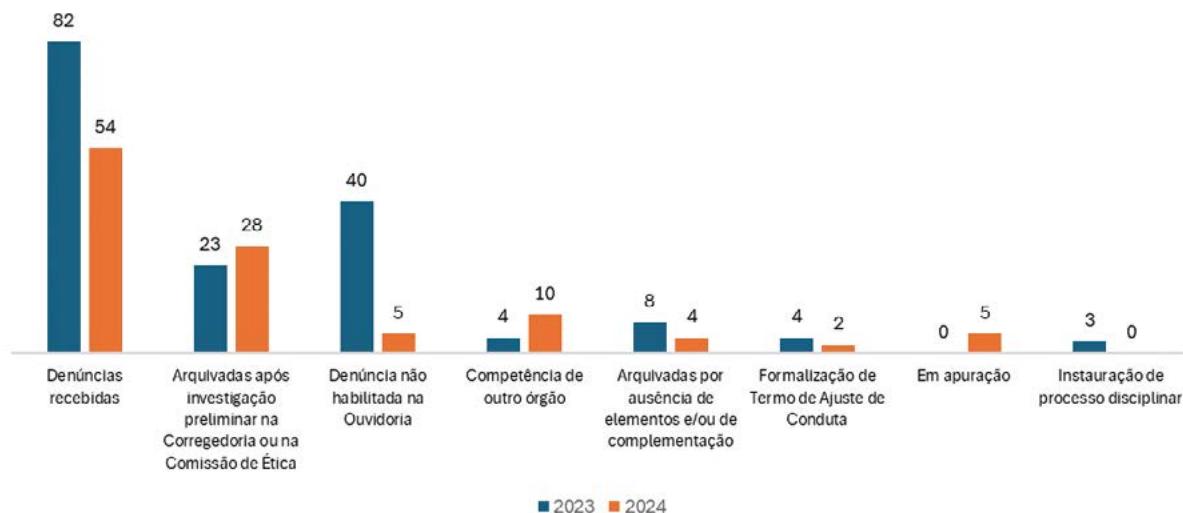
DETALHAMENTO DA DENÚNCIA	TOTAL
Irregularidades ou falha na manutenção de aeronaves	217
Pouso/decolagem irregular de aeronaves	140
Voo rasante/manobra arriscada	90
Voo irregular de aeronave	79
Transporte clandestino de passageiro (TACA)	64
Irregularidades em operações no aeródromo	63
Outros	46
Irregularidades envolvendo atividades de AVSEC	40
Irregularidade em processo de formação/treinamento	33
Irregularidade em Centro de Instrução de Aviação Civil	30

**TABELA 06 - DETALHAMENTO DOS DEZ PRINCIPAIS TEMAS DE DENÚNCIAS CONTRA REGULADOS EM 2024.**

Quanto às denúncias contra agentes públicos, em 2024, foram gerados **38** novos processos de apuração com base em denúncias e comunicações de irregularidade contra agentes públicos. Desse total, **5** estão em apuração, sendo aberto, em **2** casos, Termos de Ajuste de Conduta.

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.

O gráfico abaixo apresenta o fluxo de denúncias e o status de apuração, em 2023 e 2024.



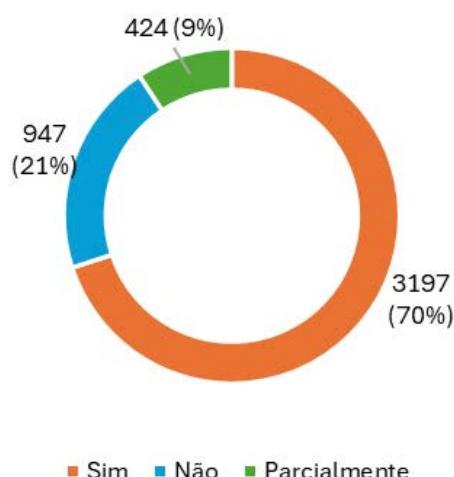
**GRÁFICO 07 - SITUAÇÃO DO TRATAMENTO DADO ÀS DENÚNCIAS CONTRA AGENTES PÚBLICOS, EM 2023 E 2024.**

## 2.4. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

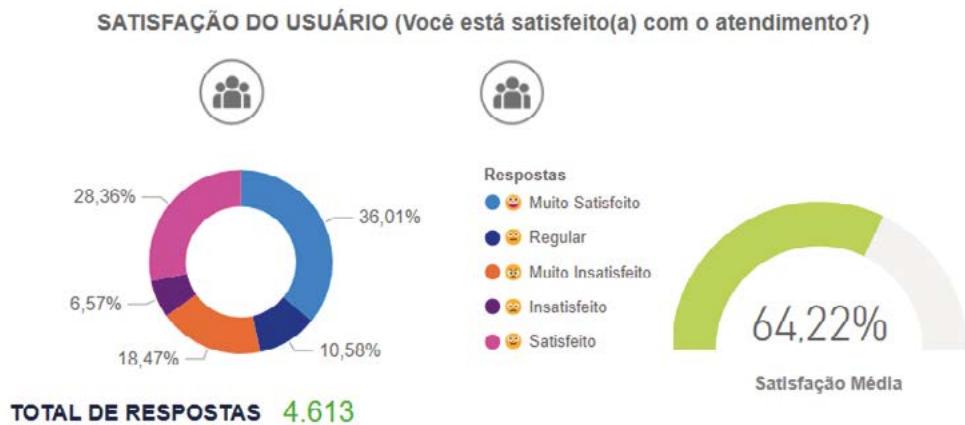
A Ouvidoria avalia regularmente a satisfação dos usuários com o atendimento e serviços prestados pela Anac, tanto por meio de avaliação referente ao tratamento de manifestações quanto por meio de pesquisa sobre a prestação de serviços. Essa avaliação visa propor e incentivar a implementação de medidas de melhoria da qualidade.

No que se refere à satisfação com o tratamento de manifestações, em 2024, **4.568** usuários avaliaram o atendimento, quanto à resolutividade das demandas e quanto à satisfação com o atendimento obtido. No que tange à resolutividade das demandas, somando-se as consideradas resolvidas e parcialmente resolvidas, a Agência obteve o índice de **70%** (Gráfico 08). Quanto à satisfação com o atendimento prestado, o índice foi de **64%** (Figura 1). Houve melhora do índice de resolutividade que, em 2023, foi de 61%.

### Sua demanda foi atendida?



**GRÁFICO 08 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DA ANAC, EM 2024.**



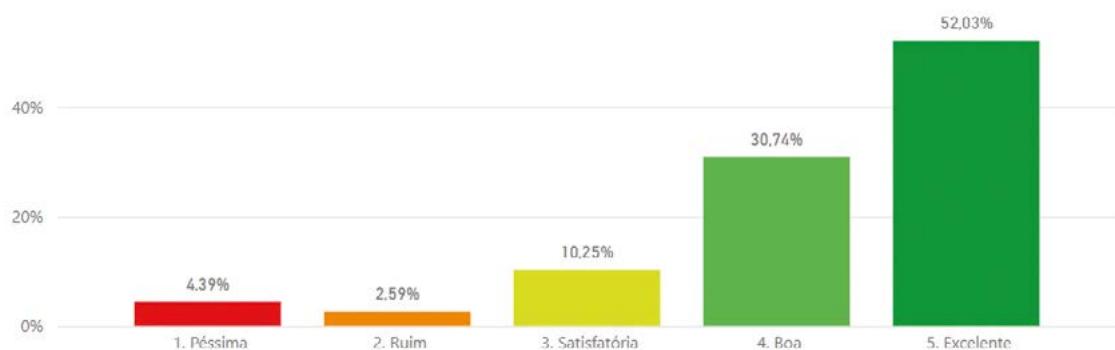
**FIGURA 02** – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO MÉDIA DOS USUÁRIOS COM O ATENDIMENTO PRESTADO O ATENDIMENTO PRESTADO EM 2024.

Quanto à satisfação com os serviços prestados pela agência, informa-se que esta foi aferida por meio de uma ampla pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços, com vistas a acompanhar o cumprimento da meta institucional de qualidade dos serviços e a obter subsídios para a proposição de medidas de melhoria. Em 2024, a pesquisa foi elaborada para uma amostra de **23.020 usuários**, tendo adesão de **3,86%** (888 participantes), nível de confiança estatística de 99,48% e margem de erro de 3,29%, para mais ou para menos.

Os questionamentos avaliaram dois quesitos: experiência do usuário com o serviço e o índice geral de satisfação com os serviços prestados. Cabe informar que esses quesitos foram ajustados ao estabelecido 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.

O primeiro quesito, de experiência com o serviço, é avaliado calculando-se o percentual de respostas aos itens da questão, que formam uma escala Likert, que varia de "1. Péssima" a "5. Excelente". Os percentuais desse ano são demonstrados no gráfico abaixo.

**Como foi a sua experiência com o serviço?**



**GRÁFICO 09** – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM OS SERVIÇOS EXTERNOS PRESTADOS PELA ANAC EM 2024.

Cabe destacar que a insatisfação com os serviços da Agência diminuiu em relação ao ano anterior. Do total entrevistado, 6,98% dos usuários consideraram a sua experiência ruim ou péssima, número 25,9% menor que em 2023 (9,42%).

O segundo quesito avaliado, o "Índice Geral de Satisfação com Serviços Prestados" é calculado pelo valor obtido com a média ponderada entre a satisfação medida pela Central de Qualidade e a medida na pesquisa de satisfação aplicada pela Ouvidoria, sendo o peso o número de serviços efetivamente avaliados em cada pesquisa. Com 21 serviços digitais integrados API de avaliação, número ainda tímido frente aos 135 serviços da Agência listados no gov.br, a nota final de satisfação com os serviços externos da Agência foi de **4,07 em 2024**, marca 2,2% melhor do que em 2023 (3,98).



**GRÁFICO 10** – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O SERVIÇO PRESTADO PELA ANAC, EM 2024.

A meta institucional estabelecida em **4,20**, para o ano de 2024, não foi alcançada. Visto que este é o terceiro ano da série histórica, ressalta-se que este indicador e sua meta estão em fase de adaptação e calibragem, porém as medições demonstram melhoria média de 2% ao ano.

Salienta-se que os índices em todos os quesitos da pesquisa e os comentários dos usuários são apresentados aos gestores por meio de painel de dados e pelos processos de apontamentos de melhorias enviados pelo sistema SEI, para que possam conhecer a percepção dos usuários em cada dimensão dos serviços prestados e, consequentemente, adotar medidas de otimização.

## 2.5. OVIDORIA INTERNA

Em 2023, a Ouvidoria implementou as atividades de ouvidoria interna, voltadas ao atendimento dos servidores, colaboradores e estagiários da Anac, seguindo as diretrizes da [Portaria CGU nº 116/2024](#), 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 relacionados às atividades meio da instituição.

Nas ações que envolvem gerenciamento de conflitos, a Anac conta com a atuação da Ouvidoria e da Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP). A SGP atua diretamente com os servidores, prestando o serviço de gerenciamento de conflitos e, em caso de não resolução pela SGP, a Ouvidoria é acionada.

Quanto aos resultados de atendimentos prestados pela Ouvidoria interna, em 2024, foram recebidas 14 manifestações (7% a menos que o ano anterior), sendo uma por e-mail, doze pela plataforma Fala.Br e uma aberta de ofício pela Ouvidoria, pelo monitoramento do Controle de Qualidade. Desses manifestações, quatro foram reclamações, três solicitações de providência, uma sugestão, um pedido de informações e seis comunicações de irregularidade.

Desde 2023 a Anac possui um Guia de Orientação sobre Denúncias, disponibilizado aos agentes internos, e 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 116/ 2024, amplamente divulgados em seus canais internos de comunicação.

### 3. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Outras atividades atribuídas às ouvidorias públicas referem-se à implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011), da Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016) e à orientação das unidades quanto ao cumprimento dessas normas. Nesse sentido, compete ao Ouvidor da Anac, autoridade designada por meio da [Portaria Anac nº 898/2012](#), desempenhar esse papel para aprimorar os procedimentos envolvidos com a qualidade das informações prestadas.

Para isso são monitorados continuamente os índices de transparência ativa e passiva. A transparência ativa consiste na iniciativa do órgão público em divulgar informações de interesse geral ou coletivo, em seu endereço eletrônico na internet, ainda que não tenham sido expressamente solicitadas. De outro modo, a transparência passiva 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 também podem ser acessados na página da Anac, 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](#).

#### 3.1. 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.

Em 2024, o SIC passou a ser gerenciado pela Ouvidoria da Anac que assumiu a responsabilidade pela recepção dos pedidos de acesso à informação, pela análise das demandas, por seu encaminhamento às unidades responsáveis, pelo tratamento das respostas no que se refere a qualidade e cumprimento do prazo legal e pela inserção das respostas no Fala.BR para registro e transmissão ao demandante. No quadro a seguir são demonstrados aspectos relevantes relativos aos pedidos de acesso à informação processados pelo SIC no período de 2021 a 2024.

Categoria de Ocorrência	Histórico das demandas do SIC de 2021 a 2024			
	2021	2022	2023	2024
Quantidade de pedidos	336	282	344	450
Pedidos respondidos	100%	100%	100%	100%
Tempo médio de resposta	7,26	8,29	8,06	10,09
Média mensal de pedidos	28	23,5	28,7	37,5
Atendimento pleno da resposta?	3,88	4,06	4,33	4,16
Resposta de fácil compreensão?	4,45	4,29	4,42	4,31

**TABELA 07 - HISTÓRICO DAS DEMANDAS DO SIC DE 2021 A 2024.**

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

Em 2024, dos **320** órgãos federais analisados pela CGU, a Anac ficou em **53º** lugar em volume de pedidos, com **450** pedidos recebidos. O tempo médio de resposta ao usuário foi de **10,09** dias, representando um aumento de **25,18%** em relação a 2023. Apesar da elevação no tempo médio de resposta, avalia-se que foi um ano de resultado positivo considerando não só o aumento do volume de pedidos em 30,81%, mas, principalmente, o nível de complexidade dos pedidos em razão das ocorrências ao longo do ano de 2024. Importante observar também que o tempo médio dos órgãos da esfera federal ficou em **13,84** dias no período e a Anac respondeu a 100% dos pedidos recebidos dentro do prazo legal, sem registro de nenhuma omissão.

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 **4,16** e **4,31**.

No quesito atendimento, a Agência obteve notas acima da média dos demais órgãos da esfera federal que ficou em 4,10. Quanto à compreensão da resposta, a instituição se igualou aos demais órgãos, com pontuação de 4,31.

## TOTAL DE RESPOSTAS: 42

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



**FIGURA 03** - 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](#).

Ainda quanto à transparência passiva, em 2024, houve interposição de **40** recursos contra as respostas da Anac. Como pode ser observado na figura abaixo, as soluções dos recursos ocorreram, em sua maioria, nas instâncias internas da própria Anac. Por sua vez, **4** recursos foram encaminhados à CGU e **2** à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).



**FIGURA 04** - RECURSOS LAI. RECURSOS REFERENTES À TRANSPARÊNCIA PASSIVA. FONTE: CAPTURA PARCIAL DE TELA DO [PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO](#).

## 3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Ao longo de **2024**, a Anac atualizou **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. A média de cumprimento dentre as Autarquias Especiais foi de 93,96%, e do Governo Federal como um todo foi de 89,33%.



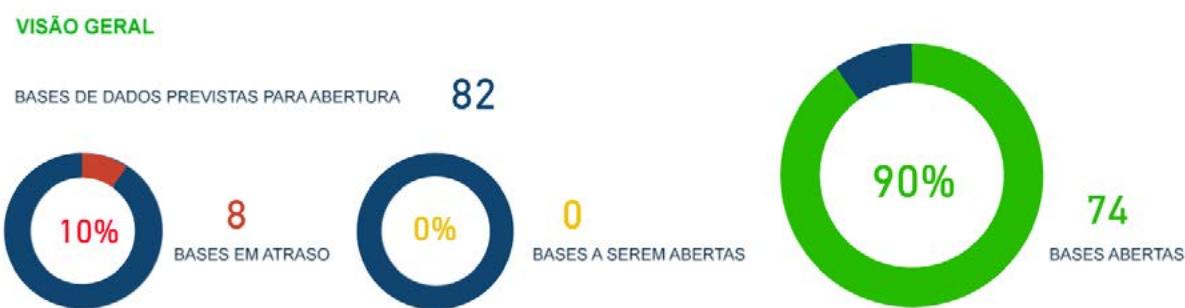
**FIGURA 05 - INDICADORES DE TRANSPARÊNCIA ATIVA (2024).**

### 3.3. 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).

Conforme exposto na Figura 07, em 2024, a Anac publicou mais **11 bases de dados, alcançando 90% do cronograma estabelecido no PDA 2023-2025**, com 74 conjuntos de dados publicados de um total de 82 previstos para abertura. Cumpre esclarecer que gestão está sendo realizada junto à CGU e à STD a fim de publicação de Notas Explicativas quanto às providências relativas à publicação de bases em atraso. Ademais, foram enviadas à CGU algumas bases ainda não atualizadas no seu painel sendo, até o momento da elaboração deste documento, 13 bases publicadas em 2024, o que permite dizer que o número extraoficial é de 76 bases abertas, com um cumprimento de 93% do PDA.

Destaca-se que, no período do PDA 2023-2024, das 82 bases previstas para a Anac, **8 (10%) constam em atraso no painel da CGU** (apesar de duas já terem sido publicadas), sendo uma -cuja abertura era prevista para 2023 - Empresas Aéreas Estrangeiras já publicada, e as demais que eram previstas para 2024: i) Aeródromos públicos com autorização prévia de construção; ii) Garantias dos contratos das concessões de aeroportos; iii) Livro RAB; iv) Ocorrências de dificuldades em serviço em aeronaves; v) Programa de gestão Anac+; vi) Quantidade de certificados médicos aeronáuticos v2; vii) Quantidade de providências administrativas decorrentes de controle de qualidade AVSEC (já publicada).



**FIGURA 06 - INDICADORES DO PLANO DE DADOS ABERTOS FONTE: PAINEL DE MONITORAMENTO DE DADOS ABERTOS.**

**Nota:** Apesar de constar no painel da CGU que há 8 bases em atraso, a Anac disponibilizou duas delas dentro do prazo. As evidências já foram demonstradas à CGU.

## 4. PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA

Entre os mecanismos de acompanhamento das ações da Ouvidoria da Anac, está o Plano de Trabalho, documento utilizado como instrumento de planejamento, conforme a [Portaria 8.546, de 11 de julho de 2022](#), para potencializar a sinergia entre as ações da Ouvidoria e os objetivos estratégicos da Anac.

Para 2024, o Plano de Trabalho da Ouvidoria previu 7 eixos de gestão e execução, coordenando 13 projetos e 25 ações. Cabe destacar que alguns projetos planejados para execução em 2023 e que não puderam ser realizadas dentro do período, foram revistos e, após alguns ajustes, inseridos no plano de trabalho de 2024 (projetos 1 a 6). Dos **13 projetos previstos, cinco foram concluídos e 8 estão em execução, com previsão de conclusão em 2025**. A tabela 9 lista os projetos planejados para o período e indica seu andamento.

Por fim, cabe informar que o Plano de Trabalho para 2025 seguirá sendo orientado pelo [Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública \(MMOuP\)](#), visando continuar seu aprimoramento do nível de maturidade.

AÇÃO	PROJETO	SITUAÇÃO
1	Instituir a avaliação de serviços delegados pela Agência, nos casos em que haja a competência da Ouvidoria.	Reavaliada e projeto inserido no Plano de Trabalho de 2024
2	Mapear processos da Ouvidoria e realizar diagnóstico de risco de segurança da informação	Justificativa anual junto à CGU realizada e contém a análise de riscos da segurança da informação. Em andamento.
3	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.	Processo de atualização em andamento
4	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.	Foi formalizada e amplamente divulgada um Guia interno para tratamento de denúncias interno. Concluído.
5	Gerar manual de procedimento para realização de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela Ouvidoria.	O tema sobre mediação de conflitos está sob gestão da SGP, sendo que a Ouvidoria atua somente em casos de não resolução, quando da vontade dos envolvidos.
6	Acompanhar as ações de melhoria dos problemas recorrentes apontados no relatório de gestão anual	Tornou-se um processo de trabalho(apontamentos), contínuo
7	Instituir sistemática de acompanhamento dos planos de melhoria dos serviços prestados pelas unidades.	Tornou-se um processo de trabalho(apontamentos), contínuo
8	Manter e aprimorar o processo de aplicação e análise dos insumos de pesquisas realizadas pela Ouvidoria	Tornou-se um processo de trabalho, com sistemática de acompanhamento
9	Aprimorar a gestão sobre a Central de atendimento contratada pela Anac	A partir de janeiro de 2024 a Ouvidoria atua na gestão da Central de Atendimento, supervisionando os serviços prestados.

AÇÃO	PROJETO	SITUAÇÃO
10	Realizar alterações nas normas, processos e materiais relacionados ao Sistema de Atendimento da Anac	Processo em andamento pois, a partir de janeiro de 2024, a Ouvidoria atua na gestão da Central de Atendimento, supervisionando os serviços prestados.
11	Aprimorar o atual processo da pesquisa de serviços internos	Processo revisto e sistemática modificada. Envio da pesquisa para todos os servidores, no que tange à pesquisa de algumas áreas (SGP e STD)
12	Reforçar a divulgação dos canais de ouvidoria interna.	Concluído
13	Apoiar a execução do plano de integridade no que concerne ao projeto de Combate ao Assédio Sexual	Concluído
14	Propor e atualizar as normas e procedimentos relacionados ao Monitoramento LAI, PDA, Carta de Serviços e e-Agendas	Manual de Procedimentos Internos (MPR 08) elaborado. Falta publicação.
15	Estudo de revisão e compilação das páginas da Ouvidoria e Fale com a Anac na internet	Em andamento
16	Formalizar e realizar periodicamente campanhas de divulgação das atividades da Ouvidoria	Processo contínuo
17	Capacitar servidores e colaboradores da Ouvidoria	Concluído
18	Formalizar a Organização Interna da Ouvidoria	Concluído

**TABELA 08 – PROJETOS PLANEJADOS PARA O ANO DE 2024.**

## 5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES E BENEFÍCIOS AOS USUÁRIOS

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**.

Em 2024, após auditoria interna, recomendou-se, à Ouvidoria, o estabelecimento de processo de monitoramento das ações afetas ao aperfeiçoamento de serviços a partir das manifestações enviadas pelos usuários.

Nesse sentido para ampliar as ações de monitoramento e otimizar o retorno às áreas, a Ouvidoria adotou a produção de relatórios nos quais constam resultados da pesquisa de satisfação, respondida pelos usuários, via Fala.br. Com esses documentos e com os painéis interativos de **business intelligence**, pretende-se, com o apoio da alta gestão da Anac, aprimorar a interação com as áreas responsáveis pela prestação de serviços, de modo a gerar benefícios aos usuários.

Na tabela abaixo são apresentadas algumas providências já adotadas pelos gestores, a partir da comunicação da Ouvidoria, e os benefícios relacionados:

PROBLEMA/OPORTUNIDADE	MEDIDAS ADOTADAS	BENEFÍCIOS
Erros frequentes apresentados pelo Sistema Eletrônico de Informações (Sei) que levam o usuário a recorrer ao canal de atendimento para obter a instruções sobre o erro.	Informação ao usuário, via correio eletrônico, de informações necessárias à conclusão do cadastro no Sei, bem como disponibilização de informações na página de perguntas frequentes, relacionada ao sistema.	Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços.
Problemas com a emissão de procuração eletrônica	Houve esforço conjunto dos gestores do sistema Sei, junto à Superintendência de Tecnologia e Transformação Digital (STD) e à ANATEL para a resolução da questão.	Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços.
Problemas frequentes com o sistema SACI, incluindo dificuldades de atualização de informações, em recuperação de senha, em emissão de declarações de horas de voo e bloqueio do acesso de usuários, sem justificativa.	Após a adoção do login único, via gov.br, a área responsável espera a redução de problemas de acesso e de atualizações cadastrais. Quanto à emissão de declaração de horas de voo, foi realizada ampla campanha de comunicação, envolvendo o envio de e-mails e de mensagens via WhatsApp, para informar aos usuários como solicitar a emissão de declaração.	Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços.
Problemas relacionados aos serviços de licenças e habilitações, como demora na devolutiva dos processos de cadastramento e de revalidação, dúvidas sobre como conseguir a licença e relatos de não conhecimento dos motivos do indeferimento dos processos.	A área sugeriu a implantação de projetos para melhoria do processo de concessão de licenças e habilitações, os quais envolvem a criação de planilhas personalizadas, divulgadas junto aos grupos de CLHA, contendo o motivo do indeferimento e a base legal para tal. Ademais, informa que, com o lançamento do aplicativo "Super App", o usuário terá melhorias na sua experiência, uma vez que poderá acompanhar todas as etapas do processo de concessão de licenças e habilitações.	A Ouvidoria continuará acompanhando os assuntos em 2025, bem como a efetividade das medidas adotadas.

PROBLEMA/OPORTUNIDADE	MEDIDAS ADOTADAS	BENEFÍCIOS
Problemas recorrentes com o cadastro no sistema de aerodesporto, tanto no que se refere ao cadastro de pilotos quanto a inconsistências relativas a alterações cadastrais	A área informou sobre a criação de uma página sobre o serviço intitulada " <a href="#">cadastrar-se como aerodesportista</a> " na qual haverá um passo a passo para cadastrar os usuários. Por fim, informou sobre o desenvolvimento de uma nova solução para cadastro do sistema, já integrada com a nova plataforma PEL. O sistema está em especificação, considerando os problemas do sistema atual e as propostas feitas pelas áreas relacionadas ao sistema. Assim, os problemas do sistema anterior serão contornados conforme os critérios de priorização por esta superintendência.	A Ouvidoria continuará acompanhando as ações propostas em 2025, bem como a efetividade das medidas adotadas.
Problemas no reconhecimento fácil da CHT Digital	Área providenciou a resolução, por meio de chamado, junto à Superintendência de Tecnologia e Transformação Digital (STD), o qual resolveu o problema.	Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços.
Problemas na geração de certificado AVSEC	O problema ocorre desde 2023, sendo recorrentemente abordado pela Ouvidoria. Em resposta, a área informa que foi solicitado o desenvolvimento de uma ferramenta capaz de permitir a realização de consulta ao histórico de pagamentos realizados à Anac, para emissão do certificado. A primeira etapa do projeto foi concluída e as demais estão em andamento. Entretanto, informou-se que, mesmo sem a disponibilização momentânea da ferramenta de pesquisa externa, a área se esforça continuadamente para atender as demandas relativas à emissão do certificados AVSEC de forma célere, normalmente, com prazo inferior a 24 (vinte e quatro) horas.	A Ouvidoria continuará acompanhando os assuntos em 2025, bem como a efetividade das medidas adotadas.
Problemas recorrentes afetos à efetivação do pagamento de provas teóricas, aplicadas pela FGV, bem como reclamações sobre temas desatualizados.	Foi informada a existência de um grupo de trabalho para monitorar os problemas relacionados à confirmação de pagamento para realização de exames teóricos. Sendo que, a partir de janeiro de 2025, será implantado um novo sistema de gestão de pagamentos, a partir do qual espera-se que os problemas de reconhecimento e alocação de pagamentos sejam definitivamente solucionados. Quanto aos temas das provas, a área informa que está realizando a análise para aplicação de uma nova metodologia de montagem das provas teóricas, realizando reuniões mensais com a FGV, sobre o tema. Destaca também que, a solução definitiva para o problema citado virá com um novo contrato, em vigor a partir de maio de 2025, e com o uso do módulo de Provas Teóricas para montagem das provas.	A Ouvidoria continuará acompanhando os assuntos em 2025, e a efetividade das medidas adotadas. As ações previstas para conclusão em 2025, serão monitoradas.

PROBLEMA/OPORTUNIDADE	MEDIDAS ADOTADAS	BENEFÍCIOS
Nota baixa, atribuída pelos usuários, na pesquisa de serviços externos, relativa ao processo de credenciamento de médicos e de clínicas para pessoal da aviação civil	A área informa que, atualmente, o processo de credenciamento e renovação de credenciamento de médicos e clínicas está em revisão para reformulação dos procedimentos relacionados, com vistas à melhoria dos serviços.	A Ouvidoria continuará acompanhando o assunto em 2025, e a condução da reformulação do processo.
Problemas relacionados à demora na análise de processos sobre organizações de manutenção	A área comprometeu-se a reduzir o prazo de análise de processos, informando haver metas gerenciais para redução dos prazos de análise e de revisão de fluxo do processo, para capacitação dos servidores envolvidos no processo e conscientização da equipe sobre a necessidade de qualidade no atendimento aos regulados.	A Ouvidoria continuará acompanhando o assunto em 2025 e a condução da reformulação do processo.
Problemas afetos à renovação de cadastro de aeródromo privado, como demora na análise de processos de pedidos de renovação feitos em 2023 e não conhecimento sobre o andamento processual da renovação.	A área informa que foram implementadas mudanças processuais para melhorar a experiência do usuário. Ademais, informa sobre a criação de uma série orientativa sobre o novo cadastro e sobre a atualização de roteiros de atendimento.	A Ouvidoria continuará acompanhando o assunto em 2025 para avaliar a efetividade da série orientativa citada, bem como a atualização dos roteiros de atendimento.
Reclamações recorrentes sobre o procedimento de revista aleatória realizado em aeroportos, causando constrangimentos aos passageiros.	Elaboração e divulgação da campanha "Embarque numa boa", a ser implantada na temporada 2024/25, a qual informará os direitos dos passageiros e orientará sobre os procedimentos.	A campanha foi divulgada, sendo uma medida de aperfeiçoamento. Entretanto, a Ouvidoria continuará acompanhando o assunto em 2025.
Problemas recorrentes com o sistema Sisant como dificuldades para realizar o cadastro de drones, erros ao acessar a tela inicial do sistema e ao renovar ou inserir novo cadastro.	Não houve posicionamento da área sobre o assunto.	A Ouvidoria continuará acompanhando o tema e avisando a área sobre as inconsistências relatadas pelos usuários.
Demora na análise de processos afetos ao Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB), como na aprovação de grandes alterações em aeronaves, na análise de processo de regularização de Certificado de Aeronavegabilidade e no processo de troca de proprietário e de operador de aeronave. Usuários também relataram dificuldades em obter informações sobre o andamento de processos.	A área informou que os processos de matrícula de aeronave possuem atendimento prioritário e que o serviço de matrícula de aeronaves estava em desenvolvimento e teste na plataforma RAB Digital, fato que ocasionou demora. Ademais, informa que a inclusão do serviço de certificação, no sistema RAB Digital, passou a prover os certificados de matrícula e de aeronavegabilidade de forma automática. Assim, espera-se que manifestações sobre o prazo de atendimento desse serviço diminuam. Além disso, informa que está sendo desenvolvido um novo sistema de acompanhamento dos processos na plataforma RAB Digital, fato que ajudará o usuário a acompanhar seus processos. Por fim, destaca que devido ao grande volume de processos tramitados na área, eventualmente podem gerar atrasos, mas destaca que esses casos são excepcionais e são tratados com urgência quando verificada sua existência.	A Ouvidoria continuará acompanhando o assunto e a efetividade das medidas de aperfeiçoamento implementadas, no decorrer do ano de 2025.

PROBLEMA/OPORTUNIDADE	MEDIDAS ADOTADAS	BENEFÍCIOS
Relatos frequentes sobre tentativas de golpes afetos ao programa "Voa Brasil"	A área informou estar monitorando o problema e que foi realizada comunicação, nos canais da Agência, sobre as eventuais tentativas do golpe, alertando os consumidores.	Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços.
Relatos de problemas frequentes relativos ao desrespeito, pelas companhias aéreas, de prioridade de embarque e de desrespeito às regras de acessibilidade.	Área informa haver ações em curso no âmbito voltadas à priorização da temática acessibilidade, tanto no âmbito fiscalizatório quanto no âmbito dos projetos dedicados ao aprimoramento da educação para o consumo e para o incremento da qualidade dos serviços prestados pelas empresas aéreas.	A Ouvidoria continuará acompanhando o assunto, por meio de seus canais de atendimento, em 2025, bem como a efetividade das medidas citadas pela área.
Reclamações frequentes quanto à forma de transporte de animais domésticos em voos, informando sobre as condições inadequadas de transporte, bem como sobre a cobrança de preços abusivos para o transporte de animais, em função do peso.	A área informa sobre a publicação da Portaria nº 525, de outubro de 2024, que trata sobre o plano para melhoria do Transporte Aéreo de Animais domésticos no território nacional. Com isso, a Anac espera que as companhias aéreas passem a adotar procedimentos mais adequados ao transporte de animais.	A Ouvidoria continuará acompanhando o assunto em 2025, de modo a verificar se os usuários continuam relatando problemas, após a adoção das medidas de aperfeiçoamento.
Dificuldades em emitir e pagar GRU devido à instabilidade no sistema de pagamento	A área informou a condução de projeto com a "startup hub" de serviços financeiros, fato que reduziu o prazo de compensação de boletos, bem como de processamento destes.	Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços.

**TABELA 09 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELOS GESTORES E OS BENEFÍCIOS RELACIONADOS, EM 2024.**

## 6. 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 desenvolvimento e da implementação de soluções de tecnologia e de sistemas que aprimorem o processamento de manifestações e a produção de dados, para gerar informações essenciais para melhoria do atendimento e dos serviços prestados pela Anac;
- b. Patrocínio a iniciativas da Ouvidoria que apontem problemas e insatisfações relatadas pelos usuários de serviços, e indicadas nos apontamentos formalizados pelo SEI, no painel de manifestações e nas pesquisas de opinião, de modo a atender, inclusive, as recomendações de Auditoria, visto que estes são os instrumentos que evidenciam as principais dificuldades enfrentadas pelos usuários dos serviços prestados;
- c. Patrocínio de iniciativas institucionais para melhoria da avaliação das respostas da Anac aos passageiros e aos demais usuários.

## **7. MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA**

O Relatório Anual de Ouvidoria foi encaminhado à Diretoria Colegiada por meio do Processo nº 00058.022994/2025-16, sendo apreciado em Reunião Administrativa Eletrônica realizada em março de 2025.





ACOMPANHE A ANAC NAS REDES SOCIAIS



[/oficialanac](#)



[/company/oficial-anac](#)



[/oficialanac](#)



[/oficialanacbr](#)



[/oficial\\_anac](#)