

# PORTFÓLIO DE INDICADORES E METAS

PLANO ESTRATÉGICO 2020-2026

*Superintendência de Governança e Meio Ambiente – SGM*

## **PORTFÓLIO DE INDICADORES E METAS**

### **SUPERINTENDÊNCIA DE GOVERNANÇA E MEIO AMBIENTE – SGM**

#### **EQUIPE TÉCNICA**

Alexandre Magnus Fernandes Diniz  
Ana Luísa de Souza Barba  
Cláudia Lima Bandeira e Silva Buarque  
Renata Lopes Guilhermino Grossi

#### **PROJETO GRÁFICO-VISUAL**

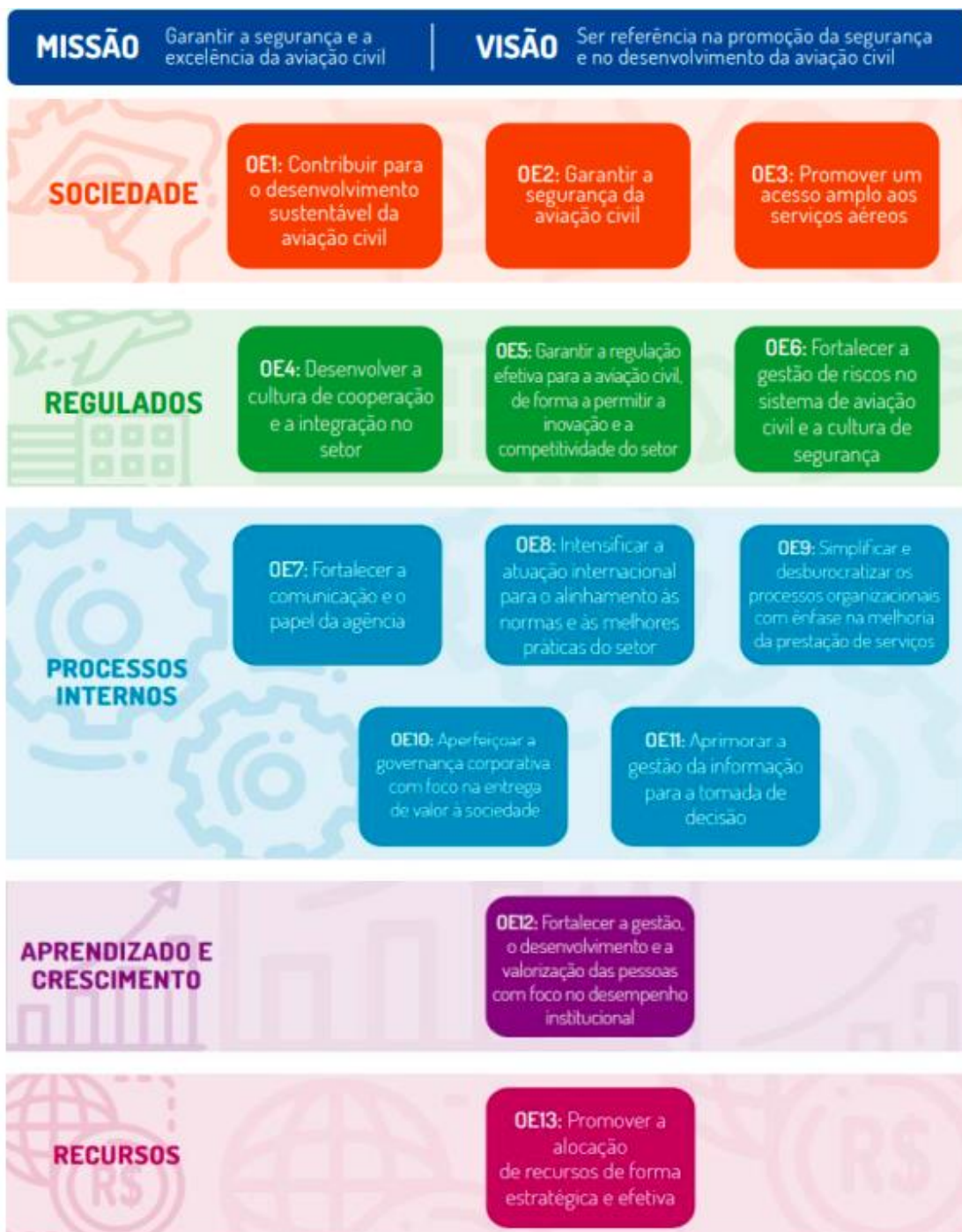
Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

# SUMÁRIO

<b>MAPA ESTRATÉGICO</b> .....	<b>5</b>
<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>6</b>
<b>DESDOBRAMENTO ESTRATÉGICO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PARÂMETROS DE ACOMPANHAMENTO, INDICADORES E METAS</b> .....	<b>9</b>
<b>PERSPECTIVA SOCIEDADE</b> .....	<b>9</b>
<b>OE 1 – CONTRIBUIR PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA AVIAÇÃO CIVIL</b> .....	<b>9</b>
1.1. ÍNDICE DE EMISSÃO DE CO <sub>2</sub> /RTK* .....	9
1.2. TAMANHO DA FROTA BRASILEIRA .....	10
1.3. QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS CERTIFICADOS.....	10
1.4. ÍNDICE DE SOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS NA PLATAFORMA WWW.CONSUMIDOR.GOV.BR.....	10
<b>OE 2 – GARANTIR A SEGURANÇA DA AVIAÇÃO CIVIL</b> .....	<b>11</b>
2.1. TAXA DE FATALIDADES EM ACIDENTES AÉREOS .....	11
2.2. NÍVEL DE PERCEPÇÃO DE SEGURANÇA.....	11
<b>OE 3 – PROMOVER UM ACESSO AMPLO AOS SERVIÇOS AÉREOS</b> .....	<b>12</b>
3.1. PASSAGEIROS TRANSPORTADOS/POPULAÇÃO .....	12
3.2. NÚMERO DE AEROPORTOS ATENDIDOS POR VOOS REGULARES .....	12
3.3. NÚMERO DE EMPRESAS COM PARTICIPAÇÃO SIGNIFICATIVA NO MERCADO .....	13
3.4. PASSAGEIROS TRANSPORTADOS/ANO ANTERIOR .....	13
<b>PERSPECTIVA REGULADOS</b> .....	<b>14</b>
<b>OE 4 – DESENVOLVER A CULTURA DE COOPERAÇÃO E A INTEGRAÇÃO DO SETOR</b> .....	<b>14</b>
4.1. ÍNDICE DE PERCEPÇÃO DO PAPEL E DA IMAGEM DA ANAC PELAS PARTES INTERESSADAS .....	14
<b>OE 5 – GARANTIR A REGULAÇÃO EFETIVA PARA A AVIAÇÃO CIVIL DE FORMA A PERMITIR A INOVAÇÃO E A COMPETITIVIDADE</b> .....	<b>15</b>
5.1. ÍNDICE DE MATURIDADE DA QUALIDADE REGULATÓRIA .....	15
5.2. TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES .....	15
5.3. ÍNDICE DE MANUTENÇÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES.....	16
<b>OE 6 – FORTALECER A GESTÃO DE RISCOS NO SISTEMA DE AVIAÇÃO CIVIL E A CULTURA DE SEGURANÇA</b> .....	<b>16</b>
6.1. PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DAS METAS DO PLANO DE SUPERVISÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL - PSSO.....	16
6.2. ÍNDICE DE CONFORMIDADE DOS OPERADORES DE AERÓDROMO AOS REGULAMENTOS DE SECURITY.....	17
<b>PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS</b> .....	<b>17</b>
<b>OE 7 – FORTALECER A COMUNICAÇÃO E O PAPEL DA AGÊNCIA</b> .....	<b>17</b>
7.1. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES EXTERNAS .....	17
<b>OE 8 – INTENSIFICAR A ATUAÇÃO INTERNACIONAL PARA O ALINHAMENTO DE NORMAS E MELHORES PRÁTICAS DO SETOR</b> .....	<b>18</b>
8.1. <i>EFFECTIVE IMPLEMENTATION – UNIVERSAL SAFETY OVERSIGHT AUDIT PROGRAMME (USOAP)</i> .....	18
8.2. ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO EFETIVA EM FÓRUNS INTERNACIONAIS.....	18
<b>OE 9 – SIMPLIFICAR E DESBUROCRATIZAR OS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS COM ÊNFASE NA MELHORIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS</b> .....	<b>19</b>
9.1. ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS PRESTADOS.....	19
9.2. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO SERVIDOR COM OS SERVIÇOS INTERNOS .....	19
9.3. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO AOS PRAZOS DA CARTA DE SERVIÇOS EXTERNOS .....	20
9.4. PRAZO MÉDIO DE ESTOQUE DE PEDIDOS DE REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DAS CONCESSIONÁRIAS DE AEROPORTOS .....	20
9.5. TEMPO MÉDIO DE CERTIFICAÇÃO DE OPERADORES AÉREOS REGIDOS PELO RBAC 135 .....	21
9.6. TEMPO MÉDIO PARA CERTIFICAÇÃO DE UMA ORGANIZAÇÃO DE MANUTENÇÃO – OM (RBAC 145) .....	21
9.7. TEMPO MÉDIO DE TRANSFERÊNCIA DE PROPRIEDADE .....	21
9.8. TEMPO MÉDIO DE COMUNICAÇÃO DE VENDA .....	22
<b>OE 10 – APERFEIÇOAR A GOVERNANÇA CORPORATIVA COM FOCO NA ENTREGA DE VALOR À SOCIEDADE</b> .....	<b>22</b>
10.1. ÍNDICE INTEGRADO DE GOVERNANÇA E GESTÃO (IGG – TCU) .....	22
10.2. ÍNDICE DE CONGESTIONAMENTO DE PROCESSOS DISCIPLINARES SEM RELATÓRIO FINAL .....	23

OE 11 – APRIMORAR A GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA TOMADA DE DECISÃO.....	23
11.1. ÍNDICE DE MATURIDADE EM GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - IGOVSISP .....	23
11.2. PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DAS ENTREGAS PRIORIZADAS TRIMESTRALMENTE NO PDTIC .....	24
11.3. ÍNDICE DE MATURIDADE EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – ISEG.....	24
11.4. NOTA FINAL NO RANKING DE SERVIÇOS E ÓRGÃOS DA SGD .....	24
PERSPECTIVA APRENDIZADO E CONHECIMENTO .....	25
OE 12 – FORTALECER A GESTÃO, O DESENVOLVIMENTO E A VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS COM FOCO NO DESEMPENHO INSTITUCIONAL.....	25
12.1. CONFORMIDADE DO CENTRO DE TREINAMENTO NAS AUDITORIAS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ) 25	25
12.2. PERCENTUAL DE SERVIDORES ALCANÇADOS POR AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO .....	26
PERSPECTIVA RECURSOS.....	26
OE 13 – PROMOVER A ALOCAÇÃO DE RECURSOS DE FORMA ESTRATÉGICA E EFETIVA.....	26
13.1. PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO ALINHADO AO PLANEJADO .....	26
13.2. ÍNDICE DE CAPACIDADE EM GESTÃO ORÇAMENTÁRIA (IGESTORCAMENT) .....	27
13.3. ÍNDICE DE CAPACIDADE EM GESTÃO DE PESSOAS (IGESTPESSOAS) .....	27
13.4. LIQUIDAÇÃO POR BLOCO ORÇAMENTÁRIO.....	27

# MAPA ESTRATÉGICO



## APRESENTAÇÃO

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

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

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



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

## DESDOBRAMENTO ESTRATÉGICO

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

As metas aqui apresentadas possuem o horizonte de 2024 a 2026 e seu monitoramento está a cargo da Diretoria, com o apoio da Superintendência de Governança e Meio Ambiente.

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

Por fim, esclarece-se que alguns parâmetros de acompanhamento e indicadores não apresentam dados históricos, uma vez que foram implementados no presente ciclo.



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PARÂMETROS DE ACOMPANHAMENTO, INDICADORES E METAS

## PERSPECTIVA SOCIEDADE

### OE 1 – Contribuir para o desenvolvimento sustentável da aviação civil

#### Parâmetros de Acompanhamento

##### 1.1. Índice de emissão de CO<sub>2</sub>/RTK\*

Unidade responsável	Superintendência de Governança e Meio Ambiente – SGM		
Finalidade	Monitorar a eficiência energética do setor da aviação civil		
Periodicidade	Anual		
Polaridade	Negativa		
Fórmula ou método de aferição	(Quantidade de CO <sub>2</sub> emitida anualmente pelas aeronaves da aviação civil em voos regulares e não regulares ( <i>exceto taxi-aéreo</i> )) / (Demanda de toneladas-quilômetros pagos transportados (RTK)) Onde: CO <sub>2</sub> = Dióxido de Carbono RTK = Revenue Tonne Kilometers (i.e. Tonelada Quilômetro Paga). Refere-se a soma do produto entre os quilogramas carregados pagos. No Brasil adota-se a média de 75 quilos para cada passageiro transportado, já incluída a bagagem de mão		
Unidade de medida	kgCO <sub>2</sub> /RTK		
Fonte de dados	<a href="#">Dados Estatísticos ANAC</a>		
<b>Histórico</b>			
2020	2021	2022	2023
95,15	101,41	91,65	89,05

## 1.2. Tamanho da frota brasileira

Unidade responsável	Superintendência de Aeronavegabilidade – SAR		
Finalidade	Acompanhar a quantidade de aeronaves registradas no Brasil		
Periodicidade	Semestral		
Polaridade	Positiva		
Fórmula ou método de aferição	Quantidade de aeronaves em situação aeronavegável		
Unidade de medida	Valor absoluto		
Fonte de dados	<a href="#">Painel de Serviços - GTRAB</a>		
<b>Histórico</b>			
2020	2021	2022	2023
14.561	14.605	15.194	15.618

## 1.3. Quantidade de profissionais certificados

Unidade responsável	Superintendência de Pessoal da Aviação civil – SPL		
Finalidade	Monitorar a quantidade de profissionais certificados no setor		
Periodicidade	Mensal		
Polaridade	Positiva		
Fórmula ou método de aferição	Contagem dos profissionais certificados no período		
Unidade de medida	Valor absoluto		
Fonte de dados	<a href="#">Sistema SACI</a>		
<b>Histórico</b>			
2020	2021	2022	2023
3.664	3.919	4.444	5.014

## 1.4. Índice de solução das reclamações de passageiros na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

Unidade responsável	Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS
Finalidade	Aferir o percentual de resolutividade de reclamações de consumidores na plataforma “Consumidor.gov.br”
Periodicidade	Trimestral
Polaridade	Positiva
Fórmula ou método de aferição	Índice de Solução: corresponde à soma das reclamações finalizadas avaliadas como resolvidas pelos consumidores mais as reclamações finalizadas não avaliadas pelos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (Resolvidas, Não Resolvidas e Não Avaliada)
Unidade de medida	Percentual
Fonte de dados	<a href="#">Power BI - Reclamações de Passageiros</a>

Histórico			
2020	2021	2022	2023
*	*	*	*

\*Parâmetro de acompanhamento incluído a partir de 2024.

## OE 2 – Garantir a segurança da aviação civil

### Parâmetros de Acompanhamento

#### 2.1. Taxa de fatalidades em acidentes aéreos

Unidade responsável	Assessoria de Segurança Operacional – ASSOP		
Finalidade	Avaliar o número de fatalidades decorrentes diretamente de acidente aéreo por milhão de m <sup>3</sup> de combustível de aviação		
Periodicidade	Anual		
Polaridade	Negativa		
Fórmula ou método de aferição	Média Móvel de 5 anos do {[ (Número de óbitos) / (m <sup>3</sup> de combustível de aviação) ] * 1.000.000}		
Unidade de medida	Número de óbitos / Milhão de m <sup>3</sup> de combustível de aviação		
Fonte de dados	Óbitos: CENIPA; e Combustível de Aviação (Querosene de Aviação e Gasolina de Aviação): ANP		
Histórico			
2020	2021	2022	2023
11,62	11,19	11,19	11,13

#### 2.2. Nível de Percepção de segurança

Unidade responsável	Assessoria de Segurança Operacional – ASSOP		
Finalidade	Implementar pesquisa para avaliar o nível de percepção da Segurança Operacional junto ao setor regulado		
Periodicidade	Triannual		
Polaridade	Positiva		
Fórmula ou método de aferição	Pesquisa de percepção da segurança operacional realizada		
Unidade de medida	Valor absoluto		
Fonte de dados	Resultado da pesquisa de percepção da segurança operacional		
Histórico			
2020	2021	2022	2023
-	100	-	-

\*Indicador “6.2 Nível de Percepção de Segurança” convertido em Parâmetro de acompanhamento a partir de 2024.

## OE 3 – Promover um acesso amplo aos serviços aéreos

### Parâmetros de Acompanhamento

#### 3.1. Passageiros transportados/população

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

#### 3.2. Número de aeroportos atendidos por voos regulares

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

### 3.3. Número de empresas com participação significativa no mercado

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

### 3.4. Passageiros transportados/ano anterior

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

\*Parâmetro de acompanhamento incluído a partir de 2024.

## PERSPECTIVA REGULADOS

### OE 4 – Desenvolver a cultura de cooperação e a integração do setor

#### Indicadores

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

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

## OE 5 – Garantir a regulação efetiva para a aviação civil de forma a permitir a inovação e a competitividade

### Indicadores

#### 5.1. Índice de maturidade da qualidade regulatória

Unidade responsável	Superintendência de Governança e Meio Ambiente – SGM					
Finalidade	Identificar a maturidade da organização em relação à utilização dos instrumentos de qualidade regulatória: Análise de Impacto Regulatório – AIR, Avaliação de Resultado Regulatório – ARR, Participação Social, Gestão do Estoque Regulatório, Agenda Regulatória e Gestão do Processo Normativo					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Média ponderada de notas de maturidade nos eixos AIR, ARR, Agenda Regulatória, Participação Social, Processo Normativo e Gestão de Estoque Regulatório					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Controles GTQN					
Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
65,14	72,14	76,08	79,3	85	88	90

#### 5.2. Tempo médio de processamento de processos administrativos sancionadores

Unidade responsável	Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância – ASJIN					
Finalidade	Medir tempo total, em dias dos processos sancionadores, desde a lavratura do auto de infração (AI) até a data do trânsito em julgado					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Negativa					
Fórmula ou método de aferição	(Data do trânsito em julgado) – (Data de lavratura do AI)					
Unidade de medida	Dias					
Fonte de dados	<a href="#">Relatório ASJIN Processos Correntes</a>					
Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
798,71	550	474	421,99	395	365	365

### 5.3. Índice de manutenção dos processos administrativos sancionadores

Unidade responsável	Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância – ASJIN					
Finalidade	Medir o total de processos sancionadores mantidos em 1ª e 2ª instância após o trânsito em julgado					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	(Decisões transitadas em julgado com sanção confirmada em qualquer instância) / (Total de decisões transitadas em julgado)					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	<a href="#">Relatório ASJIN Indicadores</a> (Gráfico Índice de Manutenção do PAS)					
Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
87,96	89,01	83,91	79,47	70	78	85

\*Alteração na fórmula de cálculo a partir de 2024.

## OE 6 – Fortalecer a gestão de riscos no sistema de aviação civil e a cultura de segurança

### Indicadores

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

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



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

Unidade responsável	Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária – SIA						
Finalidade	Indica o percentual de cumprimento das normas de <i>security</i> da Agência em relação ao conjunto de Operadores de Aeródromos, baseado nas auditorias, planos corretivos e o acompanhamento realizado pelo setor AVSEC						
Periodicidade	Anual						
Polaridade	Positiva						
Fórmula ou método de aferição	<p>1 - (% N/C)</p> <p>Onde:</p> $(\% \text{ N/C}) = \{(\text{Qtde N/C}) / [(\text{Qtde C}) + (\text{Qtde N/A}) + (\text{Qtde N/C}) + (\text{Qtde N/V})]\}$ <p>Ao abrir o BI, selecionar "Aeródromos" para direcionar para a aba correta e filtrar o ano desejado. O valor do indicador será 1 - %N/C, em que %N/C é encontrado na última linha da tabela</p>						
Unidade de medida	Percentual						
Fonte de dados	<a href="#">Relatório de Controle de Qualidade AVSEC</a>						
	Histórico			Meta			
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	95	91	94	93	90	90	90

## PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

### OE 7 – Fortalecer a comunicação e o papel da agência

#### Indicadores

#### 7.1. Índice de satisfação de atendimento às manifestações externas

Unidade responsável	Ouvidoria – OUV
Finalidade	Medir a satisfação dos usuários com o atendimento prestado pela ANAC, por meio dos canais Fale com a ANAC e Fala.BR
Periodicidade	Anual
Polaridade	Positiva
Fórmula ou método de aferição	Média simples entre os índices anuais obtidos nas avaliações do atendimento na plataforma <i>Fala.Br</i> e na pesquisa de satisfação da central de atendimento " <i>Fale com a ANAC</i> "
Unidade de medida	Percentual

Fonte de dados		<a href="#">Painel Resolveu?</a> e <a href="#">Painel do Sistema de Atendimento da ANAC</a>				
Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
3,55	3,65	3,59	3,47	63	64	65

\*Dados históricos apresentados em escala Likert.

## OE 8 – Intensificar a atuação internacional para o alinhamento de normas e melhores práticas do setor

### Indicadores

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

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

#### 8.2. Índice de participação efetiva em fóruns internacionais

Unidade responsável	Superintendência de Governança e Meio Ambiente – SGM					
Finalidade	Medir a efetividade da participação dos representantes da ANAC em fóruns internacionais					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	(Missões previstas prioridade A realizadas) / (Total de missões previstas prioridade A) (missões canceladas não são consideradas no cálculo)					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	<a href="#">Painel de Gestão Atuação Internacional</a>					

Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
100	100	100	94	90	90	90

## OE 9 – Simplificar e desburocratizar os processos organizacionais com ênfase na melhoria da prestação de serviços

### Indicadores

#### 9.1. Índice geral de satisfação com serviços prestados

Unidade responsável	Ouvidoria – OUV					
Finalidade	Mensurar o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Agência no intuito de identificar possibilidades de melhorias em processos internos que resultam na prestação de Serviços					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Valor obtido com a média ponderada do índice obtido no Painel de Monitoramento de Serviços Federais e o índice obtido na pesquisa de satisfação aplicada pela Ouvidoria, sendo o peso o número de serviços efetivamente avaliados em cada pesquisa					
Unidade de medida	Valor absoluto (de 1 a 5) com uma casa decimal					
Fonte de dados	<a href="#">Painel de Satisfação sobre Serviços Externos</a> e <a href="#">Painel de Monitoramento de Serviços Federais</a>					
Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
3,99	4,10	4,13	4,24	4,20	4,20	4,30

#### 9.2. Índice de satisfação do servidor com os serviços internos

Unidade responsável	Ouvidoria – OUV					
Finalidade	Medir a satisfação dos servidores em relação aos serviços internos prestados pelas áreas de suporte					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Índice obtido pela divisão da pontuação obtida pelo número total de avaliações. Sendo a pontuação obtida a soma de: “avaliações 5” x 1, de “avaliações 4” x 0,75, de “avaliações 3” x 0,50, de “avaliações 2” x 0,25 e de “avaliações 1” x zero (metodologia aplicada nos índices divulgados no Painel <i>Resolveu?</i> )					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	<a href="#">Painel de Satisfação sobre Serviços Internos</a>					

Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	-	78,5	85,8	83	83	84

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

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

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

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

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

Unidade responsável	Superintendência de Padrões Operacionais – SPO					
Finalidade	Avaliar o tempo médio de atendimento a uma solicitação de certificação para empresas sob RBAC 135					
Periodicidade	Semestral					
Polaridade	Negativa					
Fórmula ou método de aferição	Somatória da duração dos processos concluídos no período / Total de processos concluídos no período					
Unidade de medida	Dias					
Fonte de dados	<a href="#">Relatório - Certificação Inicial RBAC 135</a>					
Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
687,75	551	551	426	417	387	360

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

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

### 9.7. Tempo médio de transferência de propriedade

Unidade responsável	Superintendência de Aeronavegabilidade – SAR					
Finalidade	Acompanhar a demanda do mercado de aeronaves, considerando os prazos de atendimento desse tipo de processo					
Periodicidade	Mensal					
Polaridade	Negativa					
Fórmula ou método de aferição	Tempo médio de atendimento da solicitação, incluído o tempo de fila e descontados os períodos de sobrestamento					
Unidade de medida	Dias					
Fonte de dados	<a href="#">Painel de Serviços - GTRAB</a>					
Histórico				Meta		

2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	-	-	24,5	30	30	30

### 9.8. Tempo médio de comunicação de venda

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

## OE 10 – Aperfeiçoar a governança corporativa com foco na entrega de valor à sociedade

### Indicadores

#### 10.1. Índice Integrado de Governança e Gestão (iGG – TCU)

Unidade responsável	Superintendência de Governança e Meio Ambiente – SGM					
Finalidade	Medir o nível de maturidade em estruturas e processos relacionados à governança e gestão institucional					
Periodicidade	Bianual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Coleta de dados realizada por meio de autodiagnóstico, por meio de formulário disponibilizado pelo TCU					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Resultado divulgado pelo TCU					
Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	82,4	-	Sem apuração	Em elaboração	-	Em elaboração

## 10.2. Índice de congestionamento de processos disciplinares sem relatório final

Unidade responsável	Corregedoria – CRG					
Finalidade	Acompanhar o acréscimo ou o decréscimo da quantidade de processos disciplinares sem relatório final no ano-base em relação ao ano anterior					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Negativa					
Fórmula ou método de aferição	$\{1 - [\text{TRFA} / (\text{TPADIns} + \text{TPADPen})]\}$ Onde: TRFA – Total de Relatórios Finais Assinados TPADIns – Total de PADs Instaurados TPADPen – Total de PADs Pendentes de RF					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Controles da Corregedoria					
Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-44,44	-10	-33,33	-8,33	65	60	55

\*Alteração na fórmula de cálculo a partir de 2024.

## OE 11 – Aprimorar a gestão da informação para tomada de decisão

### Indicadores

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

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

\*Substitui o indicador “11.1 Índice de capacidade em gestão de TI – iGestTI” a partir de 2024.

### 11.2. Percentual de execução das entregas prioritizadas trimestralmente no PDTIC

Unidade responsável	Superintendência de Tecnologia e Transformação Digital – STD					
Finalidade	Aferir o desempenho do portfólio dos projetos prioritizados de tecnologia e transformação digital					
Periodicidade	Trimestral					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	[(Quantidade de entregas prioritizadas concluídas no trimestre) / (Quantidade de entregas prioritizadas previstas no trimestre)] * 100					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	<a href="#">Painel de Monitoramento do PDTIC 24-26</a>					
Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
64	65,91	67,12	80,33	85	85	85

\*Substitui o indicador “11.2 Percentual de execução do PDTI” a partir de 2024.

### 11.3. Índice de maturidade em segurança da informação – iSeg

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

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

Unidade responsável	Superintendência de Tecnologia e Transformação Digital – STD
Finalidade	Avaliar a posição da ANAC em relação à satisfação dos usuários com o conjunto de serviços oferecidos, bem como a adesão à ferramenta de Avaliação de Satisfação
Periodicidade	Anual
Polaridade	Positiva
Fórmula ou método de aferição	Nota de satisfação: é uma média ponderada das notas de avaliação de satisfação recebidas pelo conjunto de serviços de um determinado órgão no ranking de serviços



	Nota de adesão à avaliação de satisfação: nota atribuída a cada órgão, considerando duas dimensões: <ul style="list-style-type: none"> <li>• quantidade de serviços oferecidos pelo órgão;</li> <li>• percentual de adesão dos serviços do órgão à API de avaliação</li> </ul>					
Unidade de medida	Valor absoluto (de 1 a 5) com duas casas decimais					
Fonte de dados	<a href="#">Ranking SGD</a>					
Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
*	*	*	*	4,00	4,25	4,50

\*Indicador incluído a partir de 2024.

## PERSPECTIVA APRENDIZADO E CONHECIMENTO

### OE 12 – Fortalecer a gestão, o desenvolvimento e a valorização das pessoas com foco no desempenho institucional

#### Indicadores

##### 12.1. Conformidade do Centro de Treinamento nas Auditorias do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

Unidade responsável	Superintendência de Gestão de Pessoas – SGP					
Finalidade	Garantir a qualidade dos cursos e demais serviços prestados pelo Centro de Treinamento da ANAC					
Periodicidade	Anual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	$(\text{Total de itens conformes}) / (\text{Total de itens auditados})$					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Relatório de Auditoria do SGQ do CT ANAC					
Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
*	*	*	*	80	85	90

\*Substituí o indicador “12.1 Percentual de transferência qualitativa dos treinamentos às rotinas do servidor” a partir de 2024.

## 12.2. Percentual de servidores alcançados por ações de desenvolvimento

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

## PERSPECTIVA RECURSOS

### OE 13 – Promover a alocação de recursos de forma estratégica e efetiva

#### Indicadores

### 13.1. Percentual de execução do orçamento alinhado ao planejado

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

### 13.2. Índice de Capacidade em Gestão Orçamentária (iGestOrçament)

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

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

Unidade responsável	Superintendência de Gestão de Pessoas – SGP					
Finalidade	Medir o nível de maturidade em gestão de pessoas					
Periodicidade	Bianual					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	Coleta de dados realizada por meio de autodiagnóstico, por meio de formulário disponibilizado pelo TCU					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	Resultado divulgado pelo TCU					
Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
-	85,1	-	Sem apuração	Em elaboração	-	Em elaboração

### 13.4. Liquidação por bloco orçamentário

Unidade responsável	Superintendência de Administração e Finanças – SAF					
Finalidade	Acompanhar a evolução das entregas planejadas consolidadas na liquidação percentual do orçamento					
Periodicidade	Trimestral					
Polaridade	Positiva					
Fórmula ou método de aferição	(Valor total liquidado nos blocos) / (Valor esperado de liquidação nos blocos no PGA) (apenas para as despesas discricionárias)					
Unidade de medida	Percentual					
Fonte de dados	SIAFI e análises da GTPO/SAF					
Histórico				Meta		
2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
*	*	*	*	91,7	91,7	91,7

\*Indicador incluído a partir de 2024.



**ANAC**  
AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL

ACOMPANHE A ANAC NAS REDES SOCIAIS



[/oficialanac](#)



[/company/oficial-anac](#)



[/oficialanac](#)



[/oficialanacbr](#)



[/oficial\\_anac](#)