



# Plano de Trabalho da Ouvidoria 2024



**OUVIDORA**

Cristina Vilasboas

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

Agnaldo Costa Conceição Filho

Ana Lúcia Clemente Montalvão Neri

Ana Paula Vieira de Siqueira

Bárbara de Alencar dos Santos

Bárbara Matias de Carvalho

Carlos Alberto Borges de Aguiar

Cassio Castro Dias da Silva

Claudio Rogerio Santos Gramacho

Cristian Xavier de Brito

Eduardo Viana Barbosa

Gabriela Gomes de Souza

Joanne Luzia Silva Nascimento

João Pedro Rabelo Araújo

José Mailson da Silveira Soares

Márcia da Silva Lima

Marco Antônio Moura Amaral

Paulo Augusto Franco de Oliveira Cesar Tolentino

Pedro Henrique dos Santos da Silva

Walquiria Silva Maranhão Almeida

## **1 - APRESENTAÇÃO**

O Presente Plano de Trabalho atende ao disposto na Portaria 8.546/OUV, de 11 de julho de 2022. Este documento reúne as ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil no ano de 2024.

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

O Plano de Trabalho de 2024 conta com 7 eixos de gestão e execução, coordenando 13 projetos que executarão 25 ações. A tabela presente no Anexo I lista os projetos que compõem este Plano de Trabalho, bem como a quantidade de entregas relacionadas a cada um.

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

Por fim, foram reprogramadas as ações planejadas para execução em 2023 que não puderam ser realizadas dentro do período, com alguns ajustes justificados pela nova realidade normativa, configuração organizacional, ou dificuldades na execução.

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

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

As ações constantes neste Plano de Trabalho foram encaminhadas à Superintendência de Governança e Meio Ambiente da ANAC para ciência e eventual manifestação quanto ao alinhamento estratégico, conforme art. 6º da Portaria 8.546/OUV.

## **2 - OBJETIVO**

O objetivo central deste plano é organizar as ações previstas para o exercício de 2024, no âmbito da Ouvidoria, em um único instrumento de gestão, otimizando os esforços na implementação das melhorias.

---

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

# Anexo I

## Plano de Trabalho da Ouvidoria – 2024

Eixo → Projeto	Quantidade de Produtos	Semestre de conclusão
<b>Prestação de Contas</b>	1	
Acompanhar as ações de melhoria dos problemas recorrentes apontados no relatório de gestão anual	1	2º
<b>Sistema de atendimento e Pesquisas</b>	11	
Instituir sistemática de acompanhamento dos planos de melhoria dos serviços prestados pelas unidades.	1	1º
Manter e aprimorar o processo de aplicação e análise dos insumos de pesquisas realizadas pela Ouvidoria	3	2º
Aprimorar a gestão sobre a Central de atendimento contratada pela ANAC	3	2º
Realizar alterações nas normas, processos e materiais relacionados ao Sistema de Atendimento da ANAC	4	2º
<b>Ouvidoria Interna</b>	4	
Aprimorar o atual processo da pesquisa de serviços internos	2	1º
Reforçar a divulgação dos canais de ouvidoria interna.	1	2º
Apoiar a execução do plano de integridade no que concerne ao projeto de Combate ao Assédio Sexual	1	2º
<b>Transparência, Integridade e Gestão da Carta de Serviços</b>	4	
Propor e atualizar as normas e procedimentos relacionados ao Monitoramento LAI, PDA, Carta de Serviços e e-Agendas	4	2º
<b>Comunicação da Ouvidoria</b>	2	
Estudo de revisão e compilação das páginas da Ouvidoria e Fale com a ANAC na internet	1	2º
Formalizar e realizar periodicamente campanhas de divulgação das atividades da Ouvidoria	1	2º
<b>Gestão Interna</b>	3	
Capacitar servidores e colaboradores da Ouvidoria	1	2º
Formalizar a Organização Interna da Ouvidoria	2	2º