



**AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL**

# **PLANO DE TRABALHO**

**Período 2022 - 2023**

**Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil**

**Equipe:**

José Luiz Povill de Souza - Ouvidor

Agnaldo Costa Conceição Filho

Ana Lúcia Clemente Montalvão Neri

Angela Parreira Borges

Cristian Xavier de Brito

Erivelton da Silva Santos

Gabriela Gomes de Souza

Marcia da Silva Lima

Marco Antonio Moura Amaral

Marllon Miranda Lemos

Pedro Henrique dos Santos da Silva

Walquiria Silva Maranhão Almeida

## **1 - INTRODUÇÃO**

O presente Plano de Trabalho reúne as ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil nos próximos dois anos. 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.

Também foram incluídas no plano algumas ações correlacionadas aos questionários aplicados no Programa e-Prevenção, capitaneado pela Rede de Controle da Gestão Pública e nos levantamentos de governança (IGG) realizado pelo Tribunal de Contas da União, com o objetivo de abranger também as boas práticas, na visão do órgão de controle externo, aplicáveis às atividades de Ouvidoria.

Por fim, foram reprogramadas as ações planejadas para execução em 2021 que não puderam ser realizadas dentro do período, com alguns ajustes justificados pela nova realidade normativa ou dificuldades na execução.

A ampliação do período de execução, justifica-se pelo número elevado de ações previstas e a necessidade de se manter as atividades de rotina enquanto os projetos estiverem em desenvolvimento. Caso, haja maior disponibilidade de pessoal e recursos durante o período, os cronogramas serão ajustados, antecipando-se, dentro do possível, as entregas.

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 Planejamento Institucional. Não se vislumbra a necessidade de aporte financeiro para os projetos.

As ações constantes neste Plano de Trabalho foram aprovadas pela Superintendência de Planejamento Institucional, no Processo nº 00058.065654/2021-56, com o seguinte despacho: “*Em atenção ao Despacho OUV (SEI nº 6709806), esta Superintendência de Planejamento Institucional está de acordo com o Plano de Trabalho constante do documento SEI nº 6709804 e confirma seu alinhamento aos objetivos estratégicos da Agência, considerando que suas ações irão contribuir para a melhoria dos indicadores de governança e gestão.*”

## **2 - OBJETIVO GERAL**

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

## **3 - OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Como objetivos específicos, pode-se destacar a necessidade de validação do plano de trabalho pela área responsável pela coordenação do planejamento estratégico da Agência, quanto ao seu alinhamento aos objetivos estratégicos da Agência. Neste ponto, ressalta-se que, em 13 de janeiro de 2021, os projetos foram debatidos com o Superintendente de Planejamento Institucional.

O plano também servirá de instrumento de gestão por resultados e de controle da jornada de trabalho para aqueles servidores que optarem pelo regime de entregas. Assim, as atividades relacionadas aos

---

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

projetos serão incluídas no plano de trabalho individual dos servidores, em proporção que não prejudique as atividades de rotina essenciais. As entregas serão avaliadas como critérios de medição de produtividade e desempenho.

Por fim, o planejamento tem por objetivo também a elevação da maturidade da Ouvidoria dentro do MMOuP, do nível básico para o nível sustentado, embora muitas outras possíveis melhorias não estejam contempladas, por limitação dos recursos necessários à execução de todos os projetos.

Na tabela abaixo, na coluna “Justificativas”, destacam-se os elementos de MMOuP que serão elevados com as ações e outras fontes analisadas na fase de diagnóstico.

#### 4 - AÇÕES PLANEJADAS PARA 2022 E 2023

ID	Projetos/Ações	Justificativas	Áreas envolvidas	Início previsto	Datas-limite
A1	Instituir manual de interlocução com os conselhos de usuários dos serviços públicos, constando procedimentos, periodicidade das consultas e metodologia a ser utilizada.	Elementos 3.2.1 e 3.2.3 MMOup. Plano de Trabalho 2021.	OUV	31/03/2022	15/03/2023
A2	Instituir método e rotina de avaliação da satisfação das partes interessadas com as informações disponibilizadas pela ANAC em transparência ativa, PDA, página da Internet.	IGG 2021- 3111 – e	SGP	31/03/2022	31/12/2022
A3	Estruturar método de avaliação de serviços vinculada a projetos ou ações institucionais.	Elemento 3.1.2 MMOuP. Plano de Trabalho 2021	OUV	28/02/2022	15/03/2023
A4	Instituir método e rotina de avaliação da satisfação do atendimento prestado pela Ouvidoria (Presencial e telefônico).	Portaria CGU 581/2021. Art. 10.	STI	28/02/2022	31/12/2022
A5	Estudar a viabilidade de conciliar o fluxo de tratamento de manifestações proposto na Portaria CGU 581/2021 e o estabelecido na IN ANAC 121/2018, quanto às funções dos analistas (recepção, triagem, análise prévia, pedido de complementação, encaminhamento à unidade competente, consolidação da resposta e publicação)	Portaria CGU 581/2021. Art. 12.	ASCOM	28/02/2022	31/12/2022
A6	Instituir a avaliação de serviços delegados pela Agência, nos casos em que haja a competência da Ouvidoria.	Portaria CGU 581/2021. Art. 69.	SAF	28/02/2022	31/12/2022
A7	Implantar a Ouvidoria interna na ANAC.	Projeto Setorial e Portaria CGU 581/2021. Art. 41.	OUV	28/02/2022	31/12/2022
A8	Propor ato normativo que defina parâmetros de inserção da Ouvidoria no processo de estruturação de serviços e políticas públicas.	Elemento 1.1.1 MMOup.	SPI	28/02/2022	15/03/2023

A9	Estruturar Plano Anual de Capacitação da Ouvidoria, observando os requisitos de atingimento do nível otimizado do Modelo de Maturidade da CGU.	Elemento 1.4.2 MMOuP.	DIRETORIA	28/02/2022	15/03/2023
A10	Adotar as ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços disponibilizadas pela Plataforma de Cidadania Digital.	Dec. 8.936/2016 Plano de Trabalho 2021	OUV	31/03/2022	31/12/2022
A11	Estabelecer código de conduta da Ouvidoria.	Elemento 1.2.5 MMOuP.	STI	28/02/2022	15/03/2023
A12	Instituir o plano de trabalho anual da Ouvidoria, prevendo a sua validação pelo nível estratégico da Agência e revisão periódica.	Elemento 1.4.1 MMOuP.	OUV	31/03/2022	15/03/2023
A13	Mapear processos da Ouvidoria e realizar diagnóstico de risco de segurança da informação.	Elemento 1.4.4 MMOuP.	SPI	31/05/2022	15/03/2023
A14	Instituir rotina de pesquisa de levantamento de perfil dos usuários de serviços para subsidiar a definição de procedimentos, roteiros e ações dos canais de atendimento	Elemento 1.5.5 MMOuP.	GTGI	30/06/2022	15/03/2023
A15	Propor ato normativo instituindo a participação da Ouvidoria no processo de mapeamento dos serviços	Elemento 2.1.1 MMOuP.	OUV	28/02/2022	15/03/2023
A16	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.	Elemento 2.1.2 MMOuP.	SPI	01/04/2022	15/03/2023
A17	Instituir as rotinas de análise de dados de satisfação do usuário de serviços por ato formal.	Elemento 2.2.1 MMOuP.	GDT	01/04/2022	15/03/2023

A18	Instituir rotina de registro dos benefícios não financeiros decorrentes da atuação da Ouvidoria.	Elemento 2.2.3 MMOuP.	OUV	31/08/2022	15/03/2023
A19	a) Revisar processo de tratamento de manifestações e gerar manual de procedimentos. b) Revisar portaria de tratamento de denúncia para incluir o conceito de "habilitação". c) Incluir na Portaria de tratamento de denúncia e cartilha a previsão de encaminhamento à CGU de denúncia relativa à prática de retaliação.	Elemento 2.3.1 MMOuP. Decreto 10.890/2021. Art. 6º-C. Decreto 10.890/2021. Arts. 10, III e 10-A.	SPI	28/02/2022	30/06/2022
A20	mapear o processo de tratamento de manifestações de Ouvidoria Interna e gerar manual de procedimentos. b) Definir o fluxo de tratamento de manifestações de ouvidoria interna, os canais de atendimento (canal de denúncia e canal de reclamação de serviços e atos administrativos internos) e os meios de divulgação.	Elemento 2.3.2 MMOuP.	SPI	31/03/2022	15/03/2023
A21	Incluir fluxo de revisão do roteiro de atendimento no manual de atendimento.	Elemento 2.3.3 MMOuP.	DIRETORIA	31/03/2022	15/03/2023
A22	Formalizar o manual de tratamento de denúncias com mapeamento de risco, incluindo procedimento para comunicação da unidade de apuração sobre represálias ou retaliações informadas pelo denunciante	Elemento 2.3.4 MMOuP.	OUV		15/03/2023
A23	Gerar manual de procedimento para realização de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela Ouvidoria.	Elemento 2.3.5 MMOuP. Plano de Trabalho 2021	SPI	31/03/2022	15/03/2023
A24	Revisar processo de tratamento de manifestações, adicionando aos procedimentos a análise do histórico das manifestações.	Elemento 2.3.6 MMOuP.	STI	31/03/2022	15/03/2023
A25	Revisar processo de tratamento de manifestações, incluindo todos os requisitos do nível otimizado quando à "Linguagem e adequação de respostas" e gerar manual de procedimentos.	Elemento 2.3.7 MMOuP.	OUV	31/03/2022	15/03/2023

A26	Incluir no manual de tratamento de denúncias a rotina de acompanhamento das apurações, que não mais estejam sujeitas à restrição de acesso, quando houver demanda de usuário.	Elemento 2.3.8 MMOuP.	OUV	30/09/2022	15/03/2023
A27	Revisar processo de tratamento de manifestações, estabelecendo rotina de acompanhamento de ações pendentes pelas áreas técnicas resultantes de manifestações de usuários. Gerar manual de procedimentos.	Elemento 2.3.9 MMMOuP.	OUV	01/04/2022	15/03/2023
A28	Instituir rotina para coleta e análise de dados sociodemográficos dos usuários da plataforma Fala.BR, bem como a disponibilização dos resultados aos gestores por meio de relatórios	Elemento 2.4.2 MMOuP.	SPI	01/04/2022	15/03/2023
A29	Estabelecer metodologia de análise de dados a partir de conceitos científicos.	Elemento 2.4.3 MMOuP.	OUV	31/10/2022	15/03/2023
A30	Incluir no manual de aplicação de pesquisa metodologia de gerenciamento das pesquisas.	Elemento 3.1.1 MMOuP.	SPI	01/08/2022	15/03/2023
A31	Propor ato normativo prevendo a aplicação de pesquisas de satisfação antes e após a implementação de projetos e ações.	Elemento 3.1.2 MMOuP. Plano de Trabalho 2021	OUV	28/02/2022	15/03/2023
A32	Estabelecer rotina de registros de ações ou eventos, nos quais ocorrem interações com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos.	Elemento 3.3.1 MMOuP.	OUV	28/02/2022	15/03/2023



A33	<p>a) Implementar o Canal de Denúncia e Ética.</p> <p>b) Avaliar a acessibilidade dos canais de denúncia.</p> <p>c) Propor políticas para aplicação de sanção a quem produzir denúncia falsa ou evidência que sabe ser falsa e de não retaliação de denunciante de boa-fé.</p> <p>d) Formalizar e realizar periodicamente as campanhas de divulgação do canal de denúncias.</p> <p>e) Estabelecer procedimento para o monitoramento do canal de denúncias, acompanhamento da apuração e identificação dos tipos de denúncias.</p> <p>f) Estabelecer procedimento para a capacitação periódica do pessoal responsável pela recepção de denúncias.</p> <p>g) Estabelecer protocolo para o acolhimento de denúncias contra a alta administração.</p> <p>h) Estabelecer procedimento para a capacitação periódica do pessoal responsável pela avaliação de admissibilidade de denúncias.</p> <p>i) Instituir formulários que induzam o denunciante a reportar as informações mais importantes para a apuração.</p> <p>j) Definir os prazos máximos e critérios para o prosseguimento de investigação da denúncia ou seu descarte.</p> <p>l) Estabelecer forma de comunicar ao denunciante o resultado do processo de apuração instaurado a partir dos fatos noticiados.</p>	<p>Meta Setorial 4 (2022)  IGG 2021 – 3123 – d e f.  e-Prevenção – Q. 20.  e-Prevenção - Q. 21.  e-Prevenção - Q. 22.  Plano de Trabalho 2021</p>	SPI	28/02/2022	31/12/2022
A34	<p>Revisar roteiro de monitoramento da transparência ativa (agenda pública) de acordo com os novos requisitos regulamentares.</p>	Decreto 10.889/2021.	DIRETORIA	02/05/2022	30/06/2022