AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 6º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200 - www.anac.gov.br
(61)3314-3040

Ofício nº 10/2026/OUV-ANAC

Brasília, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor
Senador David Samuel Alcolumbre Tobelem
Presidente do Congresso Nacional
Senado Federal - Anexo 2 - Ala Affonso Arinos - Gabinete 10
Brasília - DF
CEP: 70.165-900

Assunto: **Relatório Anual de Gestão e Atividades da Ouvidoria - Exercício 2025.**

Excelentíssimo Senhor Presidente do Congresso Nacional,

1. A Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil - Anac, pautada pela transparência que deve nortear a prestação do serviço público, com vistas a estreitar os laços com esta ínclita Casa de Leis, tem por bem encaminhar ao Excelentíssimo Senador o Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria, que consolida as informações sobre as pesquisas de satisfação referentes aos serviços prestados aos usuários, o tratamento dado às suas manifestações e o acompanhamento da implementação da Lei de Acesso à Informação[3] , servindo de instrumento de reflexão sobre a qualidade dos serviços e eventuais ações de melhoria.

2. Permita-nos informar a Vossa Excelência que a Ouvidoria da Anac envida elevados esforços para o pronto atendimento às manifestações dos entes do modal de transporte aéreo, dentro das suas competências regimentais, bem como para identificar problemas apresentados, colaborando na melhoria contínua da prestação dos serviços públicos e da atuação da Agência para benefício do Setor.

3. Por fim, com o objetivo de permitir o amplo acesso ao público, e em estrita observância aos preceitos legais[1,2], o Relatório está disponível na página da Anac, no endereço:https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/arquivos/relatorios/OUVIDORIARelatriodeGestoeAtividades2025_diagramadoASCOM.pdf

4. Ao tempo em que reitero nosso compromisso com a transparência e a ética, permanecemos à disposição de Vossa Excelência para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Respeitosamente,

CRISTINA VILASBOAS
Ouvidora Substituta

---

1. Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, art 22, §6º

Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.

(...) § 6º Transcorrido o prazo para manifestação do conselho diretor ou da diretoria colegiada, **o ouvidor deverá encaminhar o relatório** e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, **à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União**, bem como divulgá-los no sítio da agência na internet.

2. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art.14, II

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

(...) II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

3. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Documento assinado eletronicamente por **Cristina Vilasboas**, **Ouvidor(a), Substituto(a)**, em 11/05/2026, às 13:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **13072200** e o código CRC **71E05333**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00058.037526/2025-46 SEI nº 13072200

ANAC AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

RELATÓRIO DE *GESTÃO E ATIVIDADES* DA OUVIDORIA

2025