

# NORMA DA NAV BRASIL

ASSUNTO

GESTÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

UNIDADE ORGANIZACIONAL INTERESSADA

PRESIDÊNCIA  
GERÊNCIA DE OUVIDORIA

CÓDIGO DE CONTROLE

NN AIO Nº 17/2023

ATO DE INSTITUIÇÃO

ATO NORMATIVO Nº SEDE-ANO-2023/00020

DATA DE PUBLICAÇÃO

15/09/2023

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

GERAL

UNIDADE ORGANIZACIONAL RESPONSÁVEL PELO CONTROLE E PUBLICAÇÃO

ASSESSORIA DE NORMAS

EM BRANCO



**ATO NORMATIVO Nº SEDE-ANO-2023/00020**

Rio de Janeiro, 15 de setembro de 2023.

O Presidente da NAV Brasil Serviços de Navegação Aérea S.A., no uso de suas atribuições, com fundamento no art. 87, inciso I, do Estatuto Social, e considerando a deliberação da Diretoria Executiva, em reunião extraordinária realizada no dia 28 de agosto de 2023, conforme ATA DIREX n.º SEDE-ADE-2023/00026,

**RESOLVE:**

- I - Instituir a Norma da NAV Brasil NN AIO Nº 17/2023 - Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- II - Estabelecer que esta Norma entra em vigor a partir da presente data; e
- III - Determinar a sua imediata divulgação a todos os empregados da NAV Brasil.

**JOSÉ POMPEU DOS MAGALHÃES BRASIL FILHO**  
PRESIDENTE  
NAV BRASIL

Classif. documental 010.010

NAV Brasil Serviços de Navegação Aérea - NAV Brasil  
Endereço : Av. GENERAL JUSTO Nº 160 CENTRO  
CEP:20021130 RIO DE JANEIRO-RJ-BRASIL



Assinado com senha por JOSÉ POMPEU DOS MAGALHÃES BRASIL FILHO em 15/09/2023 14:36:14.  
Documento Nº: 194057-4128 - consulta à autenticidade em  
<https://siganav.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?m=194057-4128>



SIGA

U.Org. Interessada

CAOU

Controle/Publicação

PRNO

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>3</b>
<b>Seção I Da Finalidade .....</b>	<b>3</b>
<b>Seção II Da Fundamentação Legal e Normativa .....</b>	<b>3</b>
<b>Seção III Dos Conceitos .....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II DO ACESSO À INFORMAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>Seção I Do Pedido de Acesso à Informação .....</b>	<b>5</b>
<b>Seção II Do Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.....</b>	<b>5</b>
<b>Seção III Do Recurso .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO III DO PEDIDO DE DESCLASSIFICAÇÃO E REAVALIAÇÃO DA INFORMAÇÃO CLASSIFICADA .....</b>	<b>6</b>
<b>Seção I Do Tratamento dos Pedidos de Desclassificação ou de Reavaliação da Informação Classificada .....</b>	<b>6</b>
<b>Seção II Do Recurso .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>7</b>
<b>RELAÇÃO DE ANEXOS .....</b>	<b>8</b>

## **CAPÍTULO I**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Seção I**

##### **Da Finalidade**

Art. 1º. Esta Norma tem por finalidade estabelecer e regulamentar a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito da NAV Brasil.

#### **Seção II**

##### **Da Fundamentação Legal e Normativa**

Art. 2º. Esta Norma está fundamentada nos seguintes instrumentos legais e normativos:

- I. Constituição da República Federativa do Brasil;
- II. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 e dá outras providências;
- III. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- IV. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;
- V. Decreto nº 11.527, de 16 de maio de 2023, que altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- VI. Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º- A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências;
- VII. Portaria CGU nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021, que altera a Portaria nº 581, de 09 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 09 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 e no Decreto nº 10.153, de 03 de novembro de 2019;
- VIII. Estatuto Social da NAV Brasil;
- IX. Código de Ética, Conduta e Integridade da NAV Brasil; e

- X. NN DOC nº 16/2023, de 30 de agosto de 2023, que dispõe sobre o Tratamento e Classificação da Informação.

### Seção III

#### Dos Conceitos

Art. 3º. Para os efeitos desta Norma, são considerados os seguintes conceitos:

- I. área responsável: área da Empresa responsável pela resposta proveniente de demandas registradas nos pedidos de acesso à informação;
- II. Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI): órgão colegiado presidido pela Casa Civil da Presidência da República, que atua como última instância responsável pela decisão dos recursos interpostos por pessoas naturais ou jurídicas;
- III. Fala.BR: Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU);
- IV. gestor da informação: ocupante de cargos de Gerente da área responsável pela informação;
- V. grau de sigilo: gradação restritiva de acesso, inerente à classificação da informação considerada sigilosa, em decorrência de sua natureza ou conteúdo;
- VI. informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;
- VII. informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à reserva do acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo;
- VIII. integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;
- IX. pedido de acesso à Informação: demanda realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica, que tenha por objeto um dado ou informação;
- X. primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações;
- XI. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): serviço que permite o acesso às informações públicas produzidas ou processadas pelos órgãos e entidades públicas. No caso da NAV Brasil, o SIC é gerido pela Ouvidoria da Empresa;
- XII. transparência ativa: disponibilização de informações institucionais, de interesse público, por meio da divulgação na internet, de modo a permitir o acesso de qualquer cidadão; e
- XIII. transparência passiva: disponibilização de informações públicas solicitadas pelo cidadão, por meio de pedidos de acesso à informação no SIC.

### CAPÍTULO II

#### DO ACESSO À INFORMAÇÃO

## Seção I

### Do Pedido de Acesso à Informação

Art. 4º. O pedido de acesso à informação pode ser realizado por qualquer pessoa, natural ou jurídica, e deve ser atendido exclusivamente pelo SIC da NAV Brasil, por meio do Fala.BR ou presencialmente, na Administração Central.

§ 1º. O atendimento presencial consiste no cadastro do pedido recebido por formulário específico, no Fala.BR, e no fornecimento do correspondente número de protocolo.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação do pedido de acesso à informação.

Art. 5º. Ao receber um pedido de acesso à informação, o gestor do SIC deve:

- I. verificar se a demanda se trata de um pedido de informação;
- II. informar ao cidadão, caso a demanda não se trate de solicitação de informação, e indicar o canal adequado para seu atendimento, se for o caso;
- III. encaminhar para outra unidade de SIC, quando couber;
- IV. encaminhar o pedido recebido e registrado à área responsável pelo fornecimento da informação; e
- V. controlar o cumprimento dos prazos.

Art. 6º. O acompanhamento do pedido de acesso à informação deve ser realizado pelo cidadão, diretamente no Fala.BR.

## Seção II

### Do Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação

Art. 7º. Compete ao gestor da informação a elaboração da resposta completa, primando pela integridade e primariedade, e a devolução ao gestor do SIC, que irá consolidar e enviar a resposta ao cidadão.

Art. 8º. A resposta ao cidadão deverá ser apresentada, no Fala.BR, no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa da área responsável pelo atendimento.

Parágrafo único. Visando à eficiência no atendimento do serviço, o gestor da informação terá o prazo de até 10 (dez) dias corridos para responder ao gestor do SIC, que poderá, casuisticamente, prorrogá-lo até o prazo previsto no *caput* deste artigo.

Art. 9º. Caso a informação solicitada esteja disponível em transparência ativa, o gestor da informação é responsável por orientar como o usuário poderá encontrá-la.

Art. 10. Quando não for autorizado o acesso à informação, em razão do grau de sigilo, o gestor do SIC deverá informar ao requerente sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, indicar a autoridade competente para sua apreciação.

§ 1º. Em caso de negativa total de atendimento, a resposta ao requerente deverá ter justificativa clara e objetiva, contendo a motivação dos impedimentos legais.

§ 2º. No caso de informação parcialmente sigilosa, deverá ser assegurado o acesso à parte não sigilosa, por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

### **Seção III**

#### **Do Recurso**

Art. 11. No caso de indeferimento do pedido ou insatisfação com a resposta concedida, o cidadão poderá interpor recurso contra a decisão, no prazo de 10 (dez) dias, a contar de sua ciência.

Art. 12. No âmbito da NAV Brasil, são instâncias recursais:

- I. 1ª instância: Diretor da área responsável e Presidente da Comissão de Ética; e
- II. 2ª instância: Presidente da Empresa.

Parágrafo único. O cidadão poderá, ainda, recorrer às 3ª e 4ª instâncias, Controladoria-Geral da União (CGU) e Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), respectivamente.

Art. 13. Ao receber um pedido de recurso, o gestor do SIC deve tramitá-lo para à 1ª ou 2ª instância recursal, conforme o caso, que deverá se manifestar no prazo improrrogável de 5 (cinco) dias corridos.

Parágrafo único. Após a manifestação do superior hierárquico, o gestor do SIC irá consolidar a resposta e enviá-la ao cidadão.

Art. 14. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação no prazo de 10 (dez) dias corridos à autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento da reclamação.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO PEDIDO DE DESCLASSIFICAÇÃO E REAVALIAÇÃO DA INFORMAÇÃO CLASSIFICADA**

##### **Seção I**

#### **Do Tratamento dos Pedidos de Desclassificação ou de Reavaliação da Informação Classificada**

Art. 15. Os pedidos de desclassificação ou de reavaliação da classificação deverão apresentados na unidade física do SIC ou por mensagem eletrônica (e-mail), por meio de formulários específicos disponibilizados no site oficial da Empresa.

Art. 16. Ao receber o pedido, o gestor do SIC deverá encaminhá-lo à área de Documentação da NAV Brasil, a quem incumbe tanto o encaminhamento para tratativas da autoridade



classificadora responsável pela informação classificada, como a devolução ao gestor do SIC, para consolidação e envio da resposta ao cidadão.

Art. 17. A resposta ao cidadão quanto ao pedido de desclassificação ou de reavaliação da classificação deverá ser apresentada em até 30 (trinta) dias corridos.

Parágrafo único. Visando à eficiência no atendimento do pedido, a área de Documentação terá o prazo de até 20 (vinte) dias corridos para apresentar a resposta ao gestor do SIC, que poderá, casuisticamente, prorrogá-lo até o prazo previsto no *caput* deste artigo.

## Seção II

### Do Recurso

Art. 18. No caso de indeferimento do pedido ou insatisfação com a resposta concedida, o cidadão poderá interpor recurso contra a decisão, no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar de sua ciência.

§ 1º. O recurso será apresentado ao Presidente da NAV Brasil, que decidirá no prazo de até 30 (trinta) dias.

§ 2º. Em caso de manutenção da decisão, o requerente poderá apresentar recurso à CMRI, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados da sua ciência.

## CAPÍTULO IV

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. As atividades previstas nesta Norma estão apresentadas graficamente nos anexos.

Art. 20. A unidade de Ouvidoria é responsável pela fiscalização do cumprimento desta Norma.

Art. 21. Os casos omissos nesta Norma serão resolvidos pela Unidade de Ouvidoria.

## RELAÇÃO DE ANEXOS

ANEXO I – PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

ANEXO II – PEDIDO DE RECURSO

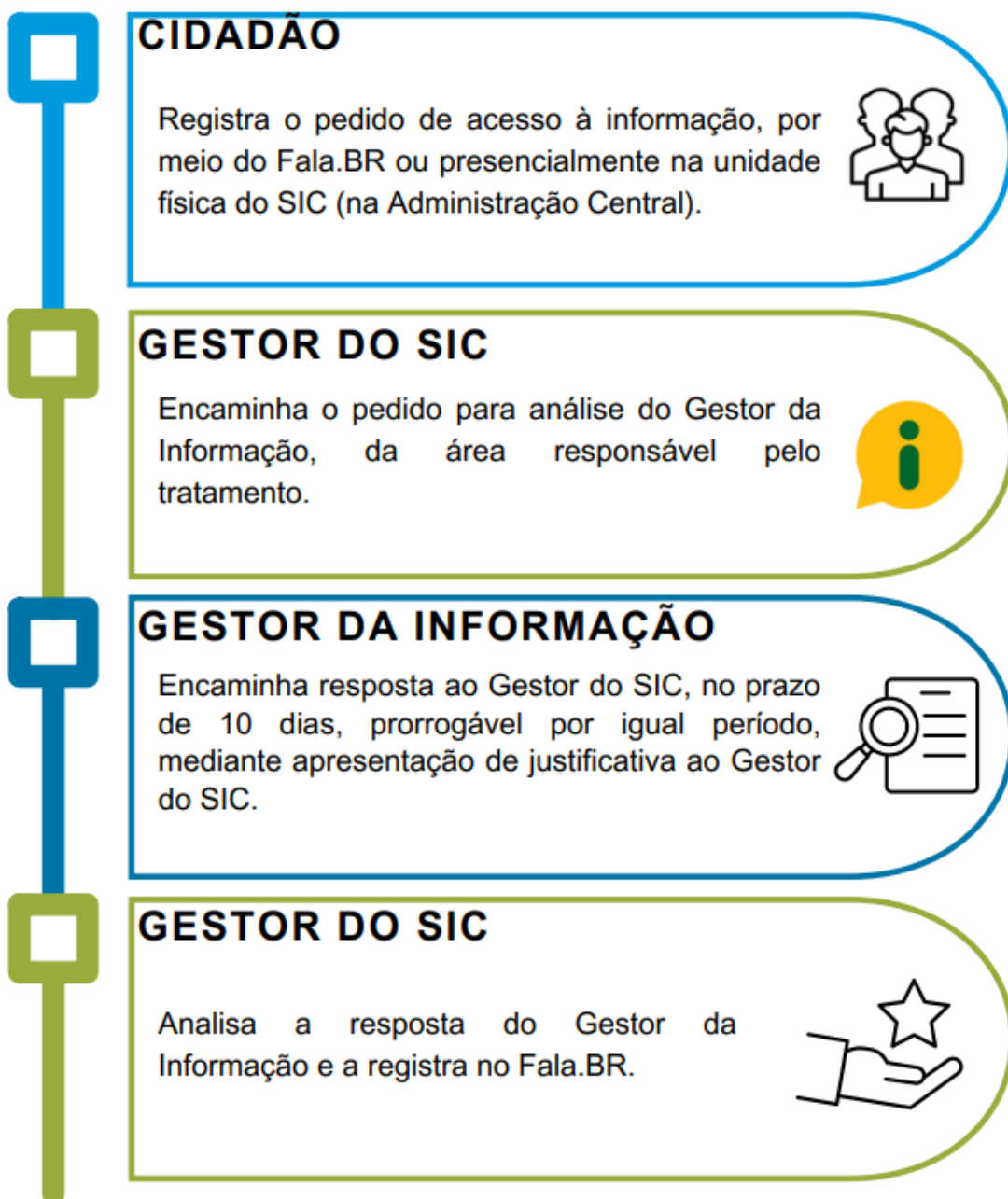
ANEXO III – PEDIDO DE DESCLASSIFICAÇÃO OU DE REAVALIAÇÃO

ANEXO IV – PEDIDO DE RECURSO DE DESCLASSIFICAÇÃO OU DE REAVALIAÇÃO

Assunto: PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

## Pedido de Acesso à Informação

Capítulo II, Seção I desta Norma



Assunto: PEDIDO DE RECURSO

## Pedido de Recurso

Capítulo II, Seção III desta Norma

### CIDADÃO

Registra recurso à resposta do pedido de acesso à informação, no prazo de 10 dias a contar do recebimento da resposta, por meio do Fala.BR ou presencialmente na unidade física do SIC (na Administração Central).



### GESTOR DO SIC

Encaminha o recurso para análise do Gestor da Informação, da área responsável pelo tratamento.



### GESTOR DA INFORMAÇÃO

Encaminha resposta ao Gestor do SIC, no prazo improrrogável de 5 dias.



### GESTOR DO SIC

Analisa a resposta do Gestor da Informação e a registra no Fala.BR.

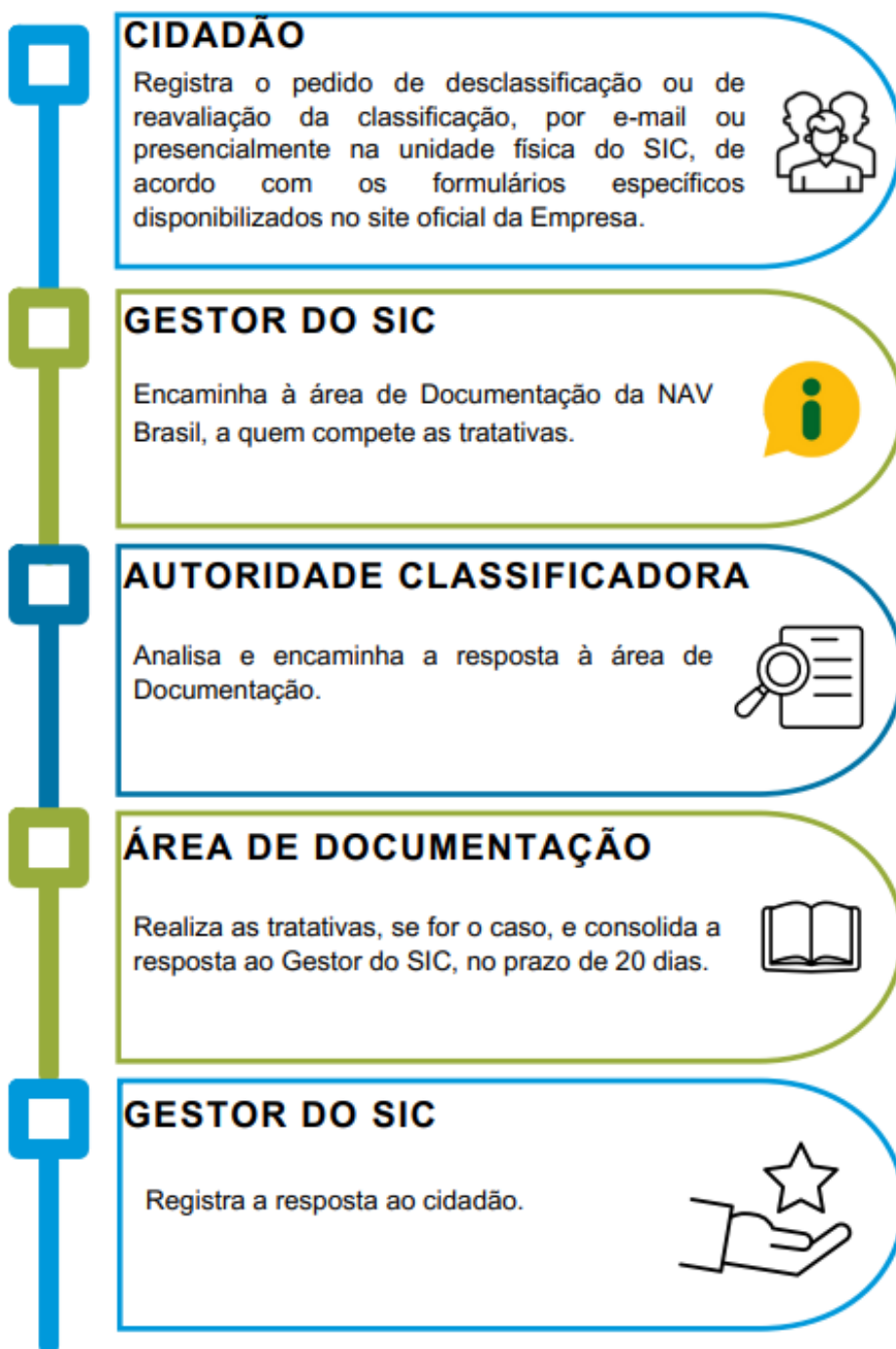


ANEXO III	Ato de Instituição	Publicação
NN AIO Nº 17/2023	AN Nº SEDE-ANO-2023/00020	15/09/2023

Assunto: PEDIDO DE DESCLASSIFICAÇÃO OU DE REAVALIAÇÃO

## Pedido de Desclassificação ou de Reavaliação

Capítulo III, Seção I desta Norma



U.Org. Interessada

CAOU

Controle/Publicação

PRNO

Assunto: PEDIDO DE RECURSO DESCLASSIFICAÇÃO OU DE REAVALIAÇÃO

# Pedido de Recurso de Desclassificação ou de Reavaliação

Capítulo III, Seção II desta Norma

## CIDADÃO

Registra o pedido de recurso à resposta de desclassificação ou de reavaliação da classificação, por e-mail ou presencialmente na unidade física do SIC, de acordo com os formulários específicos disponibilizados no site oficial da Empresa.



## GESTOR DO SIC

Encaminha à área de Documentação da NAV Brasil, a quem compete as tratativas.



## PRESIDENTE DA NAV BRASIL

Analise e encaminha a resposta ao Gestor do SIC, no prazo de 30 dias.



## GESTOR DO SIC

Registra a resposta ao cidadão.

