



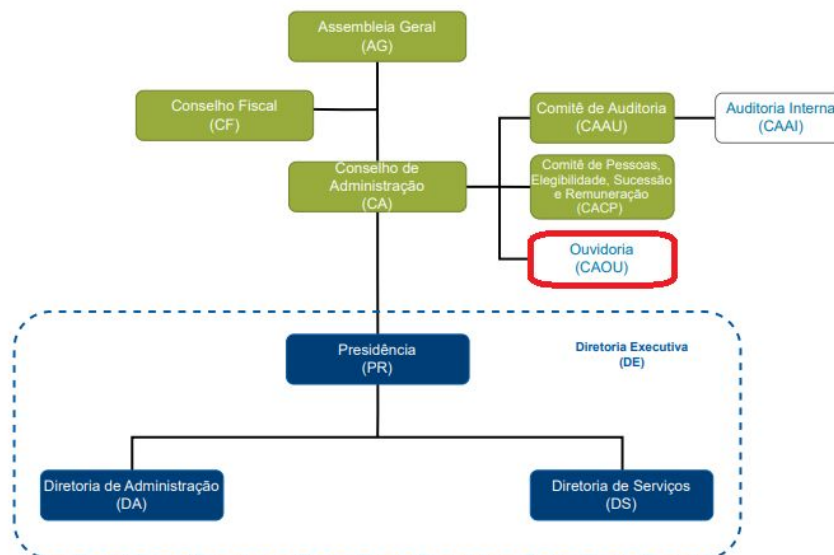
RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA 2025

Sumário

| | |
|--------------------------------------|----|
| I - APRESENTAÇÃO..... | 2 |
| II - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA..... | 2 |
| II.1 - FLUXO DE TRATAMENTO..... | 2 |
| II.2 - DEMONSTRATIVO ANUAL..... | 3 |
| II.3 - OUTRAS AÇÕES..... | 9 |
| III - MANIFESTAÇÕES DE SIC..... | 11 |
| III.1 - FLUXO DE TRATAMENTO..... | 11 |
| III.2 - DEMONSTRATIVO ANUAL..... | 11 |
| IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 13 |

I - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da NAV Brasil é uma Unidade Organizacional independente, vinculada ao Conselho de Administração, e suas competências estão definidas no art. 155 do Estatuto Social (Figura 1).



Obs.: O organograma acima não apresenta os órgãos subordinados às diretorias.

Figura 1 - Organograma da NAV Brasil com a unidade de ouvidoria em destaque.

Atuando sobre demandas recebidas por meio de manifestações, tanto de usuários externos como internos, que gerencia junto aos órgãos da administração da empresa, a Ouvidoria contribui para a melhoria de sua gestão e para a promoção da transparência.

Com isso, a Ouvidoria da NAV Brasil reforça o comprometimento de sua alta administração com a transparência e com a busca da contínua melhoria da qualidade dos serviços que presta à sociedade.

Em fevereiro de 2023, a gestão do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) foi incorporado pela unidade de Ouvidoria, por meio da designação da Ouvidora, para exercer o papel de gestora do SIC. Diante disso, o presente documento contará com a análise das manifestações de Ouvidoria e SIC da NAV Brasil.

II - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

II.1 - Fluxo de tratamento

O fluxo de tratamento das manifestações é representado na figura 2, a seguir (linha temporal).



Figura 2 - Fluxo de tratamento das manifestações recebidas na Ouvidoria.

O processo se inicia com o recebimento de uma manifestação através do sistema Fala.BR¹, sobre o qual a Ouvidoria realiza uma triagem, encaminhando a demanda para o setor responsável pelo tema, com um prazo de 20 (vinte) dias para resposta.

Recebida a resposta, a Ouvidoria verifica se há necessidade de ajustes adicionais a serem realizados junto ao setor responsável, após o que, elabora a resposta, que é disponibilizada ao manifestante através do sistema Fala.BR.

De acordo com a Portaria CGU n° 116, de 18 de março de 2024, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, é obrigatória a utilização do Fala.BR para o registro de manifestações, embora sem que haja prejuízo aos demais meios, situação em que as manifestações recebidas devem que ser inseridas naquele sistema. (Obs.: todas as manifestações recebidas no ano de 2024 se deram através da Plataforma Fala.BR.)

II.2 - Demonstrativo Anual

As informações a seguir referem-se às manifestações de Ouvidoria recebidas e tratadas durante o ano de 2024.

Definem-se como manifestações de Ouvidoria: reclamações, elogios, denúncias, solicitações de providências, sugestões e pedidos de simplificação, sendo que apenas as denúncias podem ser anônimas (situação em que recebem a denominação “comunicação”).

A figura 3 apresenta a distribuição mensal das manifestações de Ouvidoria ao longo de 2024, onde se observa um total de 106 manifestações recebidas. Os meses de junho e julho se destacam pela quantidade reduzida de demandas, comparados aos outros 10 meses do ano, que apresentam uma média de 10 manifestações.

¹ O Fala.BR é uma plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) com o objetivo de permitir aos cidadãos encaminhar pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro. O sistema permite acompanhar o cumprimento dos prazos; consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e com o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

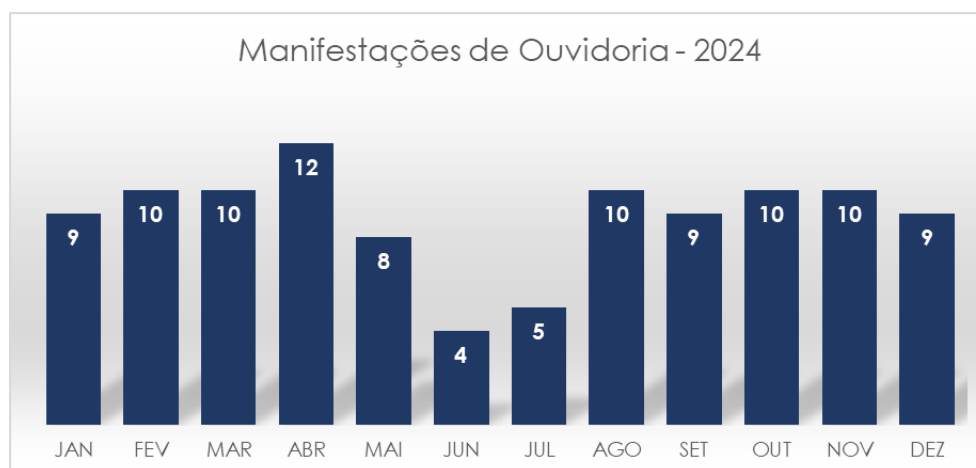


Figura 3 - Quantidade mensal de manifestações de Ouvidoria de 2024.

Com relação ao tempo médio de tratamento das manifestações, observa-se, por meio da figura 4, a seguir, que houve um aumento de 5 dias entre os anos de 2023 e 2024, apesar da redução de aproximadamente 7,5% na quantidade de manifestações recebidas em 2024.

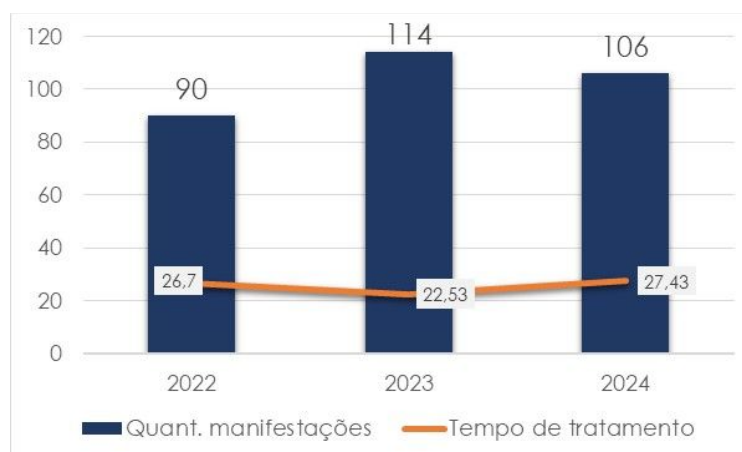


Figura 4 - Manifestações tratadas no período de 2022 a 2024 e tempos de tratamento (em dias).

É importante destacar que o prazo legal para o tratamento das manifestações é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa ao manifestante. Ou seja, apesar do incremento do tempo de tratamento no ano de 2024, as respostas foram oferecidas dentro do prazo previsto.

Como mencionado anteriormente, durante o ano de 2024, foram recebidas 106 manifestações. Dentre estas, 88% foram registradas por empregados ativos da NAV Brasil, 10% registradas por usuários externos e 2% foram de origem desconhecida, como apresentado na figura 5, demonstrando uma significativa preponderância das manifestações de empregados sobre aquelas advindas dos usuários dos serviços providos pela NAV Brasil à sociedade.



Figura 5 - Origem das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024.

A distribuição por tipo de manifestação pode ser observada na figura 6, onde se identifica que a maior quantidade de registros são “reclamações” (33%), seguidas de “solicitações” (26,5%), “comunicações” (denúncias anônimas – 22,6%), “denúncias” (13,2%) e “sugestões” (4,7%). No ano de 2024, não foram recebidas solicitações de simplificação de serviços nem elogios.

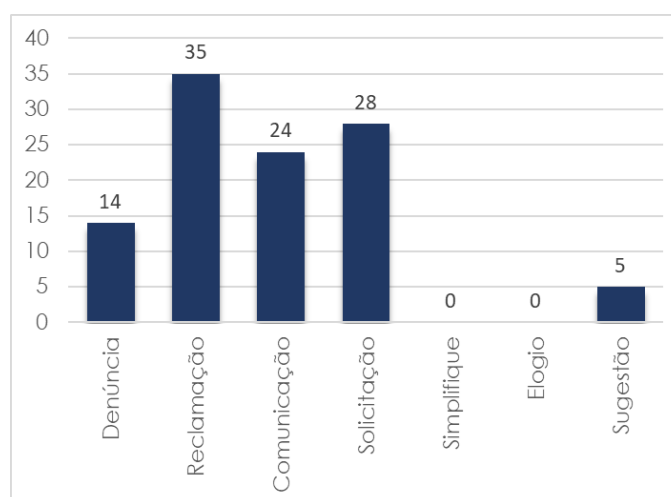


Figura 6 - Tipos de manifestações recebida pela Ouvidoria em 2024.

É importante esclarecer que a elevada quantidade de comunicações recebidas decorre de tratar-se da única possibilidade do usuário se manifestar anonimamente. Apesar das comunicações serem caracterizadas como denúncias anônimas, os usuários que desejam reclamar sem serem identificados acabam por optar equivocadamente pela utilização desse tipo de manifestação no sistema Fala.BR. Nesse caso, o manifestante não recebe uma resposta conclusiva, contudo, caso a manifestação apresente conteúdo suficiente para o tratamento, as áreas responsáveis atendem à demanda da Ouvidoria e a resposta conclusiva fica registrada no Fala.BR (sem possibilidade de acesso pelo manifestante).

As áreas responsáveis pelo tratamento das manifestações são apresentadas na figura 7, a seguir.

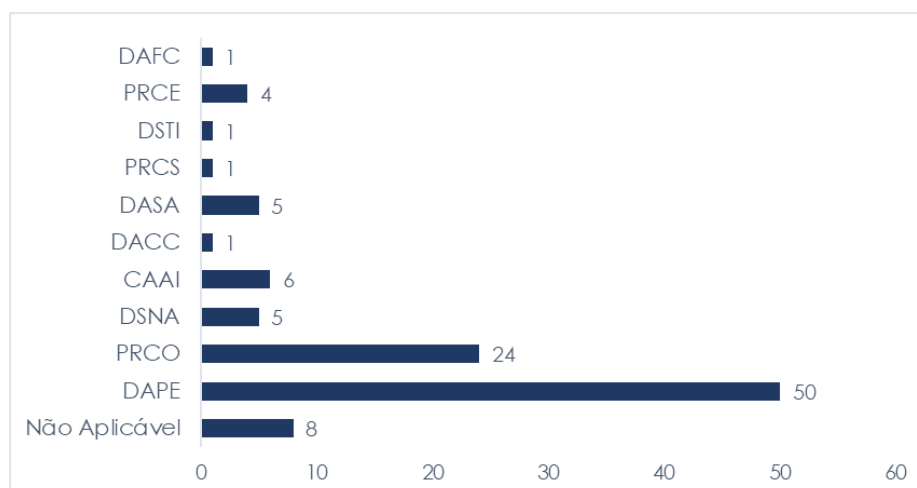


Figura 7 - Áreas responsáveis pelo tratamento das manifestações recebidas em 2024.

É possível notar que a área de Pessoal (DAPE) é a que recebe a maior quantidade de demandas, sendo responsável pelo tratamento de cerca de 47% das demandas da Ouvidoria, o que reflete o fato de a maioria das demandas serem provenientes de usuários internos da NAV Brasil. A maior parte dos problemas apontados por esses usuários é recorrente nesses três anos iniciais da Ouvidoria e vem da utilização de um sistema contratado pela Infraero para a gestão de Recursos Humanos na Empresa, antes mesmo da constituição da NAV Brasil, que sub-rogou o contrato. Espera-se que, com a recente contratação de um novo serviço, as ações da área possam ser tomadas em menos tempo e seja reduzida a quantidade de reclamações / solicitações dos empregados.

Ainda com relação à figura 7, cumpre esclarecer que a barra intitulada “não aplicável” se refere a demandas que foram arquivadas ou respondidas pela própria Ouvidoria, sem que houvesse necessidade de encaminhamento para outras áreas internas da Empresa. Geralmente, as demandas respondidas pela Ouvidoria não têm relação com os serviços prestados pela NAV Brasil e as arquivadas não são manifestações de Ouvidoria ou são genéricas e inexistente a possibilidade de tratamento.

Comunicações que não contém indícios de ilícito são arquivadas pela Ouvidoria e tratadas internamente, e, quando pertinente, como reclamação junto às áreas envolvidas. As denúncias e comunicações que, de fato, contém indícios de ilícito são tratadas pelas instâncias apuratórias internas – Corregedoria (PRCO), Auditoria Interna (CAAI) e Comissão de Ética (PRCE). No ano de 2024 foram 34 manifestações destinadas a estas áreas. Destaca-se que a Ouvidoria é o canal para o recebimento de denúncias destinadas

ao Comitê de Auditoria (COAUD). Contudo, no ano de 2024, não foram recebidas denúncias destinadas ao colegiado.

Por meio da figura 8, identificam-se os principais assuntos tratados nas manifestações recebidas, de onde se pode depreender que os temas abarcados pelo setor de Recursos Humanos se destacam dos demais, seguidos dos assuntos correcionais, ou seja, aqueles que são encaminhados à Corregedoria, por relacionarem-se a questões de conduta de empregados a serem por aquela área apuradas.

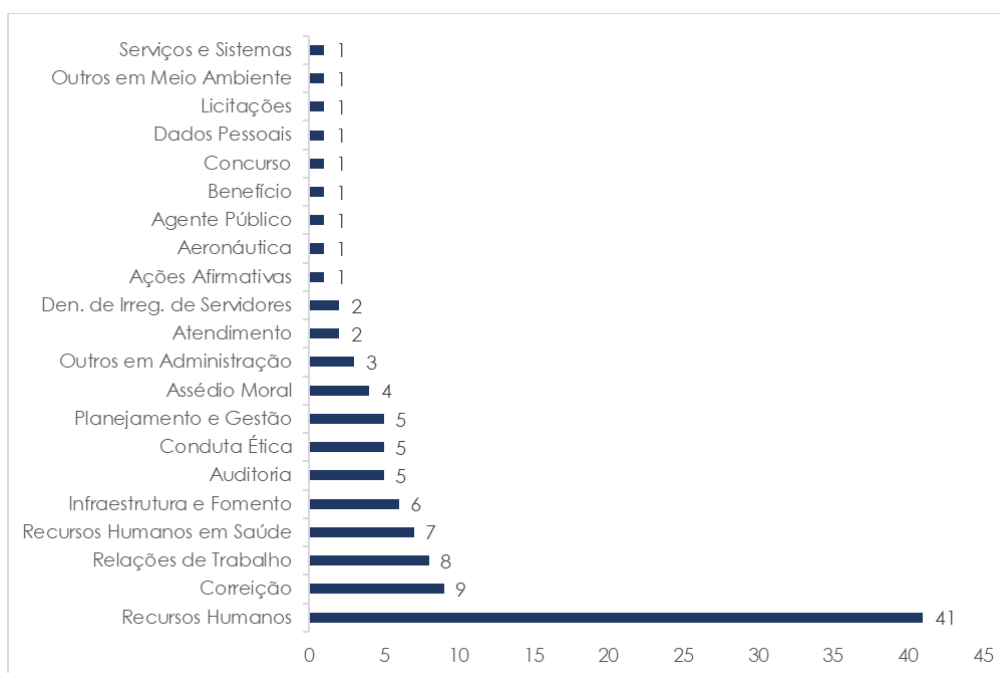


Figura 8 - Assuntos das manifestações recebidas na Ouvidoria, no ano de 2023.

Os assuntos que abarcam questões relacionadas ao serviço finalístico da Empresa – a controle de tráfego aéreo, meteorologia e comunicações aeronáuticas –, estão contidos nos assuntos “Infraestrutura e Fomento”, “Planejamento e Gestão” e “Relações de Trabalho”. Esses assuntos somam 5 das manifestações recebidas em 2024 e todas efetivamente relacionadas à atividade fim foram tratadas por áreas técnicas e operacionais.

É importante esclarecer que a Controladoria-Geral da União (CGU), através do “Painel Resolveu”, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>, disponibiliza informações compiladas sobre as manifestações de Ouvidoria da Administração Pública em tempo real.

A figura 9, a seguir, apresenta o “Painel da NAV Brasil” referente ao ano de 2024. A imagem reúne algumas das informações discutidas ao longo do relatório, sendo que as que estão em destaque refletem a quantidade de manifestações efetivamente tratadas na

Empresa, a quantidade de manifestações arquivadas, o tempo médio para fornecimento da resposta conclusiva ao usuário da ouvidoria, e a pesquisa de satisfação respondida por esses usuários com relação ao serviço da Ouvidoria e das respostas obtidas das áreas responsáveis.

Com relação ao tempo médio para que respostas conclusivas fossem enviadas aos usuários, apesar de ainda se encontrar dentro dos parâmetros definidos em norma da CGU, foi observado um incremento, quando comparado ao ano anterior. Entende-se que a justificativa para tal decorre da elevada demanda de serviços sobre as áreas administrativas da Empresa, inclusive no que concerne à área de Recursos Humanos, que, como já demonstrado, representa, aproximadamente, a metade das manifestações registradas ao longo do ano.



Disponível para consulta em: <https://falabr.cgu.gov.br/MonitorarOrgaos/Monitorar.aspx>

Figura 9 - Painel Ouvidoria da CGU.

Com relação ao preenchimento da pesquisa de satisfação, nota-se o mesmo padrão identificado nos anos anteriores, uma vez que apenas 13 pessoas realizaram o preenchimento da pesquisa, ou seja, menos de 12% dos usuários que registraram

manifestações na Ouvidoria – um valor de reduzida representatividade, considerando a quantidade de manifestações tratadas.

Segundo os que responderam à pesquisa, 23% dos usuários se consideraram muito satisfeitos ou satisfeitos com o serviço prestado. Os que consideraram regular representam 30% das 13 respostas e os que se consideraram insatisfeitos somam um total de 46%. Dentre a resolutividade indicada pela Ouvidoria, aproximadamente 75% do total de manifestações recebidas foi resolvido, ou seja, tiveram a resposta ou justificativa apresentada pela área responsável pelo tratamento das manifestações, não havendo mais ações internas na Empresa.

Neste mister de avaliação do serviço, identificou-se que, quando o usuário recebe uma resposta negativa, especialmente para as “Solicitações” e “Reclamações”, há uma tendência por produzir uma avaliação negativa da Ouvidoria. Ou seja, uma resposta negativa da área responsável à demanda, apesar do esclarecimento e da justificativa apresentada, acaba por gerar uma avaliação negativa da Ouvidoria. O oposto acontece quando a demanda do usuário é atendida, que tende a gerar uma avaliação positiva do serviço prestado pela Ouvidoria.

II.3 - Outras ações

Participação no Comitê de Integridade da NAV Brasil

A Ouvidoria da NAV Brasil compõe o Comitê de Integridade da Empresa, em conjunto com a Corregedoria, a Assessoria de Conformidade, Integridade e Gestão de Riscos e a Comissão de Ética e, em virtude da análise dos assuntos abordados nas discussões do grupo, uma das ações desenvolvida é a elaboração de cartilhas contendo informações condensadas e apresentadas de forma didática, que são distribuídas mensalmente aos empregados.

Em continuidade a identificação de assuntos abarcados no Código de Ética, Conduta e Integridade (CECI), para compor as versões do “Radar Integridade”, no ano de 2024 destaca-se a versão com temas como “Serviço de Informação ao Cidadão – versão para gestores, com o reforço para a importância do atendimento das demandas do SIC dentro do prazo definido em Norma Interna, além de outros com temas sobre diversidade e inclusão e assédios.

Força de Trabalho e Capacitação

A titular da Ouvidoria, única a compor a força de trabalho na unidade da NAV Brasil, participou dos seguintes treinamentos/palestras/oficinas no ano de 2024:

- ABC da apuração correccional de assédio sexual (CGU) – 10 de abril;
- INTEGRideias - Experiências em Integridade Pública – 24 de abril;
- LAI: Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação (CGU) – 28 de junho;
- XX Seminário do Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública – 03 e 04 de dezembro.

Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao usuário encontra-se disponível em transparência ativa, por meio do link: https://www.navbrasil.gov.br/wp-content/uploads/2024/06/Carta_Servicos-2024.pdf.

Conforme definido no Regimento interno da NAV Brasil, a revisão e atualização anual da Carta de Serviços é de competência da Assessoria de Comunicação Social (PRCS). A Ouvidoria participa dessa revisão.

Representação da NAV Brasil no Pacto pela Diversidade, Equidade e Inclusão entre Estatais Federais

A Ouvidora, junto com outras duas empregadas da NAV Brasil, foi indicada como representante da diversidade perante as ações que envolvem o Pacto das Estatais, assinado em conjunto com 30 empresas públicas.

Organizado pelo Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI) e pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, o pacto busca promover ações efetivas nessas áreas e fortalecer a cooperação entre as empresas públicas federais. O documento prevê o apoio de ministérios para que as estatais implementem iniciativas concretas em prol da diversidade, equidade e inclusão.

Avaliação da Ouvidoria pela CGU

No ano de 2024, a Ouvidoria da NAV Brasil passou por uma avaliação dos serviços, que foi realizada por auditores da CGU. O processo teve início após a visita dos representantes à Empresa, onde foram fornecidas as orientações sobre a avaliação. O objetivo dessa ação foi conhecer, analisar e discutir os seguintes itens: i) estrutura e serviços prestados; ii) canais de atendimento; iii) comunicação e interação com o gestor; iv) fluxos e normativos aplicados; v) relatórios da unidade; e vi) desafios e boas práticas; em conformidade com o disposto nos artigos 7º e 11 do Decreto nº 9.492/2018 e no artigo 1º Anexo I do Decreto nº 11.330/2023. A Ouvidoria realizou o preenchimento do questionário de avaliação, contendo trinta e três perguntas sobre os itens mencionados.

Ao final da avaliação, os auditores elaboraram um relatório contendo as informações avaliadas e o processo foi encerrado sem necessidade de ações adicionais por parte da Ouvidoria, visto que todos os itens estavam em acordo com os normativos vigentes. Esse relatório, está disponível para consulta em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/94416>.

III - MANIFESTAÇÕES DE SIC

III.1 - Fluxo de tratamento

O fluxo de tratamento dos pedidos de acesso à informação está detalhado na figura 10.



Figura 10 - Fluxo de tratamento dos pedidos de acesso à informação.

Qualquer cidadão, independente da motivação, pode solicitar acesso às informações públicas que não são passíveis de grau de sigilo ou as protegidas pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

No ano de 2023 foi elaborada a NN AIO nº17/2023, norma interna que trata sobre a gestão do Serviço de Informação (SIC), na NAV Brasil.

III.2 - Demonstrativo Anual

O SIC da NAV Brasil recebeu 60 (sessenta) pedidos de acesso à informação, distribuídos mensalmente, conforme a figura 11, a seguir.

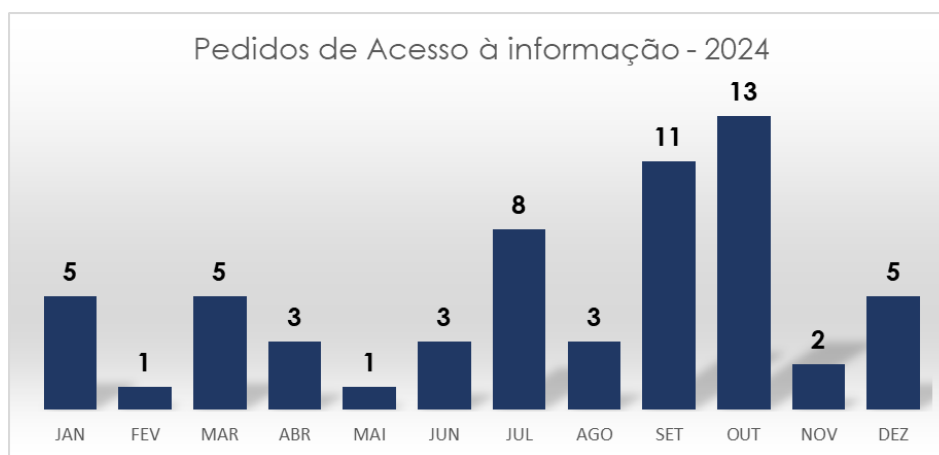


Figura 11 - Quantidade mensal de pedidos de acesso à informação em 2023.

Com relação ao atendimento aos pedidos de acesso à informação, observa-se na figura 12, que a sua maioria teve a informação concedida pela área responsável.

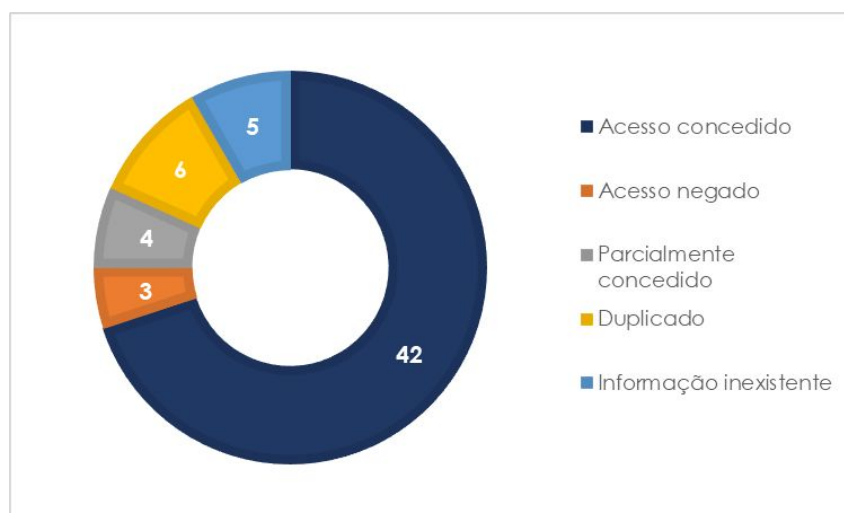


Figura 12 - Tipo de atendimento dos pedidos de acesso à informação em 2024 (números absolutos).

Considerando o total de pedidos, foram impostos 8 (oito) recursos em primeira instância, 2 (dois) recursos em segunda instância e 1 (uma) seguiu para recurso de terceira instância (CGU).

A Controladoria-Geral da União disponibiliza o Painel Lei de Acesso à Informação, que apresenta informações compiladas sobre os pedidos de acesso à informação e que pode ser acessado em tempo real, através do endereço: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

O tempo regulamentado pela LAI (Lei nº 12.527 de 2011) para atendimento dos pedidos é de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. No intuito de otimizar o processo, na NAV Brasil, o gestor da informação recebe o prazo de 10 dias para atender às demandas, que pode ser prorrogado por igual

período, mediante justificativa. O tempo médio no ano de 2024 foi de 17,53 dias e pode-se observar, na figura 13, que todas as demandas foram respondidas.



Disponível para consulta em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

Figura 13 - Painel Lei de Acesso à Informação da CGU.

IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A NAV Brasil completou seu terceiro ano de funcionamento em 30 de junho de 2024. Paralelamente, a unidade de Ouvidoria, instituída em março de 2022, completará três anos de atividades em março de 2025.

Ao concluir seu primeiro triênio, a Ouvidoria consolida sua atuação com processos estruturados e uma relação mais estreita com as áreas responsáveis. Nesse período, além de estabelecer a infraestrutura essencial — incluindo o acesso a plataforma Fala.BR —, foi possível fortalecer a interlocução interna e aprimorar a dinâmica de trabalho.

Entretanto, um aspecto que demanda aprimoramento é o tempo disponível para a revisão ou questionamento de algumas respostas fornecidas pelas áreas responsáveis. Apesar de a Ouvidoria estipular, por norma interna, um prazo de 20 dias para que essas áreas respondam às manifestações, não é incomum que esse limite seja ultrapassado, resultando no envio de respostas apenas próximo ao prazo final para retorno ao cidadão. Essa limitação inviabiliza eventuais questionamentos sobre a qualidade das respostas, podendo gerar insatisfação por parte do usuário. Cabe ressaltar, contudo, que os prazos estabelecidos pela Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024, vêm sendo rigorosamente cumpridos.

Para aperfeiçoar esse processo, propõe-se a criação de indicadores de tempo de tratamento, que serão disponibilizados às principais áreas responsáveis, incentivando a conscientização dos gestores quanto à importância do cumprimento dos prazos. Espera-se, com isso, aprimorar a qualidade das respostas oferecidas e otimizar o controle dos prazos de atendimento às manifestações.

Além disso, está prevista, para o primeiro semestre de 2025, a atualização da Norma Interna de Gestão da Ouvidoria, incorporando as diretrizes da Portaria CGU nº 116/2024 e as adequações necessárias à área. Outro ponto essencial é a continuidade das ações de capacitação, a participação em eventos sobre Ouvidoria e o acompanhamento das orientações emitidas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU).

Diante do exposto, em atendimento a Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 116/2024, submete-se o presente Relatório ao conhecimento do Conselho de Administração, para posterior divulgação no sítio eletrônico da NAV Brasil.

Rio de Janeiro, 17 de março de 2025.

CAROLINE R. MAZZOLI DA ROCHA

Ouvidora