

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**  
Ouvidoria da  
NAV Brasil – Serviços de Navegação Aérea S.A.

Rio de Janeiro/RJ, 2025



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro**

**SUPERVISÃO (OGU)**  
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)**  
Lidienio Lima de Menezes  
Gloria Paiva Sousa Rodrigues

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da NAV Brasil – Serviços de Navegação Aérea S.A.

**Município:** Rio de Janeiro – RJ.

**Objetivo:** verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

**Período da amostra de manifestações:** janeiro de 2023 a dezembro de 2023.

**Data de execução:** 17/05/2024 a 31/07/2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da NAV Brasil – Serviços de Navegação Aérea S.A., unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv, responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à: i) capacidade do atual modelo de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço; e ii) adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas, e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

Com fundamento na Lei nº 13.460/2017, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e na Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e estritamente de acordo com o escopo deste relatório, com ênfase no exercício de 2023, concluiu-se que de um modo geral a unidade avaliada tem exercido adequadamente as atividades de ouvidoria.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>10</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>11</b>
Apêndice A .....	12
Apêndice B.....	20
Apêndice C.....	31
Apêndice D .....	32

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e, nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 prevê no inciso I do § 3º do art. 37, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata da avaliação de ouvidoria, que consiste na análise independente e objetiva das atividades executadas pela unidade, e de sua contribuição, no âmbito da entidade a qual está vinculada, para o fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança corporativa, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e para o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e informações prestadas, referentes ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atuou sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação.

## **OBJETIVO E ESCOPO**

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O objetivo deste trabalho é apresentar resultados capazes de subsidiar o gestor da unidade de ouvidoria com informações relevantes para o aprimoramento de suas atividades, tendo por finalidade o aperfeiçoamento dos serviços prestados a seus usuários.

O escopo deste relatório englobou a identificação: i) da estrutura física, dos recursos humanos, das normas atuais aplicáveis à unidade avaliada (UA), dos canais de atendimento, dos sistemas informatizados, e do fluxo de trabalho; ii) da relação hierárquica e integração da Ouvidoria com a alta gestão da entidade; iii) das boas práticas porventura implementadas pela UA; e iv) de outras questões com potencial de auxiliar ou interferir no cumprimento de sua missão.

O referencial normativo utilizado para avaliar a atuação da Ouvidoria da NAV Brasil segue em lista:

1. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.
2. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidora-geral da União (OGU), a função de órgão central.
3. Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 - dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
4. Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021 - 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, e dá outras providências.
5. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 - revoga a Portaria CGU nº 581/2021, e 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, e dá outras providências.

O advento da publicação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 apenas atualizou os mandamentos contidos na Portaria CGU nº 581/2021, cuja base norteou os exames. Portanto, as linhas que direcionaram a presente avaliação permaneceram reproduzidas na nova Portaria.

Por último, esclareça-se que este trabalho não avaliou o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Tampouco se verificou a existência de processos e produtos relacionados ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP), porventura em andamento na NAV Brasil.

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se metodologia contendo as seguintes etapas:

- i) Planejamento.
- ii) Interlocuções e solicitações de informações.
- iii) Apresentação do relatório preliminar à unidade setorial do SisOuv avaliada.
- iv) Reunião de busca conjunta de soluções.
- v) Publicação de relatório final de avaliação.
- vi) Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações/sugestões de melhoria consignadas no relatório, se o caso.
- vii) Monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Na etapa de planejamento foram definidos os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados, os recursos necessários e os critérios de avaliação.

Posteriormente, os trabalhos consistiram no levantamento de informações, com pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>1</sup>, e no painel *Resolveu?*<sup>2</sup>. Com isso, foi possível identificar o fluxo de tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas aplicáveis à unidade avaliada, envolvendo aspectos como competências e organização das atividades da área.

Para subsidiar a análise do tratamento das manifestações dada pela ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, constantes da Plataforma Fala.BR.

---

<sup>1</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

<sup>2</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Dessa forma, selecionou-se para análise uma amostra de 99 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da unidade de ouvidoria.

De posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, e postos como perguntas agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando a singularidade da unidade.

O conteúdo deste relatório foi organizado de modo a servir de instrumento de orientação e proposição de aprimoramentos na gestão, bem como de sinalização de fragilidades nos procedimentos da unidade avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A unidade avaliada é a NAV Brasil Serviços de Navegação Aérea. Vinculada diretamente ao Conselho de Administração (CA) de seu órgão, a unidade de ouvidoria tem suas competências previstas no Estatuto Social e nas normas internas específicas do ente.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da NAV Brasil, dos seus normativos internos, das respostas ao Questionário de Avaliação de Ouvidoria e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da NAV estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A presente avaliação detectou um ponto crítico na estrutura atualmente disponível para a Ouvidoria desenvolver suas atividades: o quadro de pessoal é constituído apenas pela Ouvidora.

## CONCLUSÃO

A Ouvidoria da NAV Brasil conta com uma estrutura física e normativa capaz de proporcionar a seu público de interesse o atendimento de suas demandas. Cabe, todavia, um incremento do número de funcionários. Atualmente, a área possui apenas um profissional: a própria Ouvidora.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

#### A.1 Informações Gerais

O quadro a seguir sintetiza as principais informações sobre a Ouvidoria da NAV Brasil:

**Quadro 1: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA</b>	Criada pelo Decreto nº 10.589, de 24 de dezembro de 2020, e constituída em 30 de junho de 2021, a NAV Brasil é dotada de personalidade jurídica de direito privado e patrimônio próprio
<b>Posição no Organograma</b>	Reporta-se ao Conselho de Administração
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.navbrasil.gov.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/">https://www.navbrasil.gov.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/</a>
<b>Endereço</b>	Av. General Justo, 160 – CEP: 20021-130 – Rio de Janeiro – RJ.
<b>Canais de Atendimento</b>	Pela Internet: Fala.BR; Presencialmente: endereço no site
<b>Horário de funcionamento</b>	2ª a 6ª feira, de 8h às 17h.
<b>Ouvidor</b>	Caroline Rosario Mazzoli da Rocha
<b>Ouvidor Substituta</b>	Não há

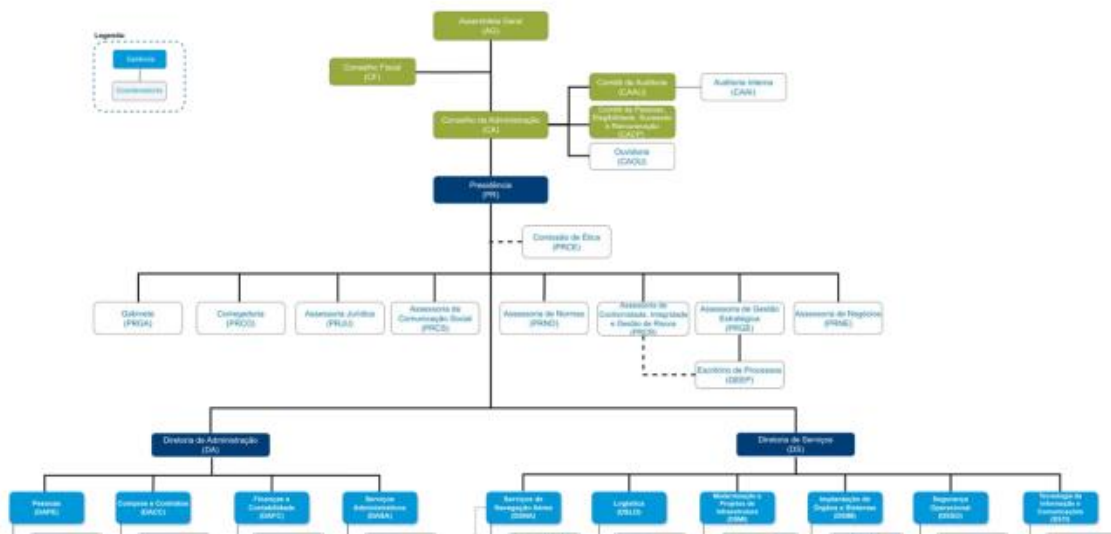
Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Estrutura

Com sede na cidade do Rio de Janeiro, a Ouvidoria da NAV Brasil iniciou suas atividades em março de 2022, quase um ano após a constituição da empresa (junho de 2021).

Atualmente, a Ouvidoria está vinculada ao Conselho de Administração (CA), ao qual se reporta diretamente. No Regimento Interno desse Conselho, há previsão de reunião com o ouvidor pelo menos duas vezes por ano, para acompanhamento de questões envolvendo os canais de comunicação e o Código de Conduta e Integridade, bem como para avaliação da própria Ouvidoria e de seu responsável.

Figura 1



Fonte: Recorte de parte do organograma extraído do Relatório de Gestão 2024.

### A.2.1 Normativos

As competências da Ouvidoria da NAV Brasil estão arroladas no Estatuto Social da entidade, bem como em normativo específico que formaliza sua atuação:

- Norma “Gestão da Ouvidoria” – NN AIO Nº 8/2022 – publicação em 23/08/2022. Em fase de atualização.

A norma e a legislação aplicável às atividades de ouvidoria estão no endereço <https://www.navbrasil.gov.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/legislacao-aplicavel-a-ouvidoria/>, na página da NAV Brasil na Internet.

### A.2.2 Instalações e Força de Trabalho

A gestão da Ouvidoria considera as instalações físicas condizentes com suas atividades. Os equipamentos atendem às necessidades do trabalho; a sala da Ouvidoria é adequada ao atendimento reservado e de fácil acesso aos funcionários da NAV Brasil. Apesar desse espaço disponível, a Ouvidora informou que “*não foram registradas manifestações presenciais desde o início das atividades da Ouvidoria, em março de 2022*”.

Para o exercício de suas competências, além da estrutura física, a Ouvidoria possui força de trabalho composta por um funcionário: a Ouvidora. Na função desde março de 2022, para mandato de três anos, essa servidora efetiva tem especialização em nível de doutorado e já acumula mais de dois anos de experiência em ouvidoria.

No quesito qualificação de pessoal, ainda não há programa regular de treinamento e capacitação da força de trabalho em ouvidoria. Credita-se isso ao fato de ainda não haver funcionários em número tal que justifique a iniciativa. A despeito disso, a Ouvidora realizou a Certificação em Ouvidoria e participou de outros treinamentos relacionados às suas atividades. Em 2023, frequentou quatro cursos.

Além das atividades relacionadas à sua função, a Ouvidora gerencia as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que não possui força de

trabalho própria, estando, por isso, vinculado à UA. Em acréscimo, integra o Comitê de Integridade da NAV, como representante de sua área.

### **A.3 Canais de Atendimento**

Na NAV Brasil, a Ouvidoria é um dos canais de contato oferecidos ao público interno e externo e única área competente para receber e tratar manifestações dos usuários. Acessada por link específico na página da empresa na Internet, a Ouvidoria disponibiliza a todos os usuários duas opções de canais de atendimento:

1. Pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR: [www.falabr.cgu.gov.br](http://www.falabr.cgu.gov.br).
2. Por atendimento presencial na Administração Central da NAV Brasil, de segunda à sexta-feira, das 8 às 17 horas. Endereço: Av. General Justo, 160 – CEP: 20021-130 – Rio de Janeiro – RJ.

A seção destinada à Ouvidoria, na página da empresa, contém definições, esclarecimentos, dicas para compor as manifestações e as duas formas de acesso aos canais disponíveis. Desse conteúdo, ressentiu-se apenas da falta de aviso sobre a garantia de anonimato oferecida aos denunciante.

Por fim, para o público interno, a Ouvidoria tem adotado a iniciativa de enviar mensalmente cartilhas denominadas “Radar Integridade”, com temas relevantes sobre esse assunto, advindos da experiência dos membros do Comitê de Integridade, do qual a Ouvidoria também é parte.

### **A.4 Sistemas Informatizados**

O único sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria para recebimento e tratamento das manifestações é a Plataforma Fala BR.

### **A.5 Fluxo Interno de Tratamento**

As atividades da Ouvidoria da NAV Brasil desdobram-se a partir dos níveis 1 e 2 da cadeia de valor da empresa. No primeiro nível, tem-se os Macroprocessos de Gestão e Suporte. Este nível desdobra-se em 13 processos, sendo um deles o “Gestão da Transparência”. Nele, estão contidos outros três, com destaque para o processo “Gerir Ouvidoria”.

Em nível setorial, de ouvidoria, as tarefas específicas iniciadas com o recebimento de manifestações constam em fluxo simplificado de tratamento elaborado pela unidade avaliada.

**Figura 2: Fluxo de tratamento das manifestações recebidas na Ouvidoria**



**Fonte:** Relatório Gerencial de Ouvidoria 2024 – base 2023.

O fluxo descritivo do tratamento de manifestações é regido pela Norma de Gestão da Ouvidoria – NN AIO Nº 8/2022. Publicada em agosto de 2022, o documento estabelece os procedimentos de ouvidoria para cada tipo de manifestação, desde o recebimento da demanda até o envio para as áreas responsáveis e a posterior devolutiva da resposta conclusiva ao usuário.

De um modo geral, de acordo com a norma de ouvidoria, o tratamento das manifestações obedece ao seguinte roteiro:

- I. recebimento da manifestação;
- II. registro da manifestação no Fala.BR (caso necessário);
- III. triagem;
- IV. encaminhamento das manifestações para outra unidade de Ouvidoria, cabível;
- V. análise prévia da manifestação;
- VI. solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando cabível;
- VII. trâmite para área responsável pelo assunto; e
- VIII. consolidação, elaboração e envio de resposta conclusiva ao manifestante.

Consoante os fundamentos legais e normativos que regem as atividades de ouvidoria, com destaque para a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, o documento prevê ações específicas para o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade. Cabe à Ouvidoria acolher essas duas tipologias e encaminhá-las à área técnica competente para verificação sumária dos fatos. A depender do conteúdo, o destinatário pode ser uma das seguintes áreas:

- a) Comissão de Ética;
- b) Corregedoria; e
- c) Auditoria Interna.

Em pronunciamento no âmbito desse trabalho, a Ouvidoria informou que teria como atribuições, além daquelas previstas na norma:

No caso de denúncias ou comunicações de irregularidade, [...] Quando o assunto é interno da NAV Brasil, a Ouvidoria conversa com a possível área de apuração para verificar a necessidade de pedido de complementação (em caso de manifestante identificado) e posteriormente tramita a manifestação para a área.

[...]

É importante destacar que, em função da proximidade da Ouvidoria com as áreas apuratórias, as denúncias e comunicações de irregularidades são bastante discutidas antes de serem encaminhadas para as respectivas áreas apuratórias e o direcionamento já é realizado com maior assertividade.

O trâmite das manifestações para as áreas técnicas tem ocorrido por meio da Plataforma Fala.BR. De acordo com a UA, as medidas adotadas para mitigação dos riscos de exposição da identidade do manifestante, principalmente no caso de denunciante, são aquelas contempladas nesse sistema.

## **A.6 Atuação da Ouvidoria**

### **A.6.1 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários**

Em atendimento ao art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021, atualizada pelo art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a Ouvidora relatou ter participado da construção da primeira versão da Carta de Serviços ao Usuário, e de ter revisado e acompanhado sua atualização em 2024.

Na NAV Brasil, esta carta pode ser encontrada na subseção “Ações e Programas” da seção “Acesso à Informação”. O documento apresenta a Ouvidoria e fornece orientações ao público sobre os meios de manifestação disponíveis.

### **A.6.2 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados**

Em 2023, em seu segundo ano de atividades, a Ouvidoria destacou no relatório anual da área a continuidade de ações iniciadas em 2022, voltadas para o destaque e o reforço de sua identidade e de sua relevância para melhoria de processos e serviços da empresa. Também no ano passado, a Ouvidoria incorporou a gestão do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) em seu rol de tarefas.

O Relatório de Ouvidoria 2023 destacou o incremento das interações com as demais áreas da NAV Brasil, tendo como propósito aprimorar as respostas conclusivas, reduzir o prazo de atendimento das manifestações, e identificar necessidades de melhoria. Neste último item, estariam incluídas a atualização da Norma Interna da Gestão da Ouvidoria, a manutenção de campanhas de conscientização junto ao efetivo da NAV Brasil, a adequação às novas orientações da Ouvidora-Geral da União (OGU) e a continuidade da capacitação e da participação em eventos de Ouvidoria.

Também no ano passado, enquanto membro do Comitê de Integridade, a Ouvidoria elaborou cartilhas contendo os temas “Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação” e “Canais de Denúncia”, com o objetivo de orientar, esclarecer e fortalecer o papel da área junto aos empregados. Esta última iniciativa visaria,

sobretudo, promover uma gradativa mudança de mentalidade sobre a função da Ouvidoria, cuja relevância iria além de um mero repositório institucionalizado de reclamações.

Nesse sentido, é preciso destacar que a maior parte dos usuários da UA é composta de funcionários. Isso se deve ao fato de que o serviço oferecido pela NAV Brasil é estritamente técnico, não havendo, por isso, contato com o público em geral. De acordo com seu relatório de atividades 2023, das 114 manifestações recebidas, 80% teriam sido registradas pelos empregados ativos da NAV Brasil e 20% pelos usuários dos serviços finalísticos da NAV Brasil, quais sejam: Serviços de Tráfego Aéreo (ATS), de Telecomunicações Aeronáuticas (COM), de Meteorologia Aeronáutica (MET) e de Informações Aeronáuticas (AIS).

### A.6.3 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A UA afirmou que “nunca houve a necessidade de conciliação entre o usuário e a NAV Brasil”. Ressaltou o fato de que a NAV Brasil presta serviços estritamente técnicos e normatizados e que, por isso, não haveria contato direto com a sociedade, mas tão somente com um público específico da empresa, conhecedor das regras da prestação de serviços da NAV.

### A.6.4 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O painel *Resolveu?* reúne informações sobre manifestações de ouvidoria. Parte dos dados contidos nessa ferramenta foi transposta para este relatório, com o objetivo de dar noção dos índices de satisfação dos usuários. O período de avaliação abrangeu as manifestações registradas entre 01/01/2023 e 31/12/2023.

#### a) Quantitativo Geral:

**Figura 3: Quantitativo de Manifestações**  
NAV Brasil Serviços de Navegação Aérea S.A



Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 04/07/2024.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 4: Quantitativo de Manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 04/07/2024.

c) Resolutividade da demanda:

Figura 5: Quantitativo de Manifestações

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

80,81%



Não

19,19%

\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 04/07/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 6: Quantitativo de Manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 04/07/2024.

É preciso esclarecer que os resultados sobre a satisfação média dos usuários pouco medem a realidade. Isso porque a UA não teria controle sobre os respondentes, de modo a convencer a totalidade dos usuários a responder à pesquisa. Portanto, esse conjunto de dados, apesar de disponível, reflete apenas uma parte da situação avaliada.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu na seleção aleatória e sem reposição de manifestações. Dessa forma, a amostra foi estratificada em seis grupos (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão).

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra de manifestações foi retirada da totalidade das demandas recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 99 manifestações.<sup>3</sup>

Esse quantitativo foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. O quadro a seguir contém a composição da amostra:

**Quadro 2: Composição da amostra por tipologia**

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única (sem simplifique)
Comunicação	17	17%
Denúncia	8	8%
Elogio	1	1%
Reclamação	38	38%
Solicitação	28	28%
Sugestão	7	7%
<b>Soma</b>	<b>99<sup>4</sup></b>	<b>100%</b>

Fonte: dados obtidos do Fala.BR.

O primeiro item de avaliação foi o prazo de atendimento da manifestação. Este quesito está previsto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Ambos os dispositivos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

O segundo ponto considerado no mapeamento da atuação da Ouvidoria foi a qualidade do tratamento das manifestações. Neste quesito, foram avaliados os

<sup>3</sup> Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

<sup>4</sup> Total da amostra alvo.

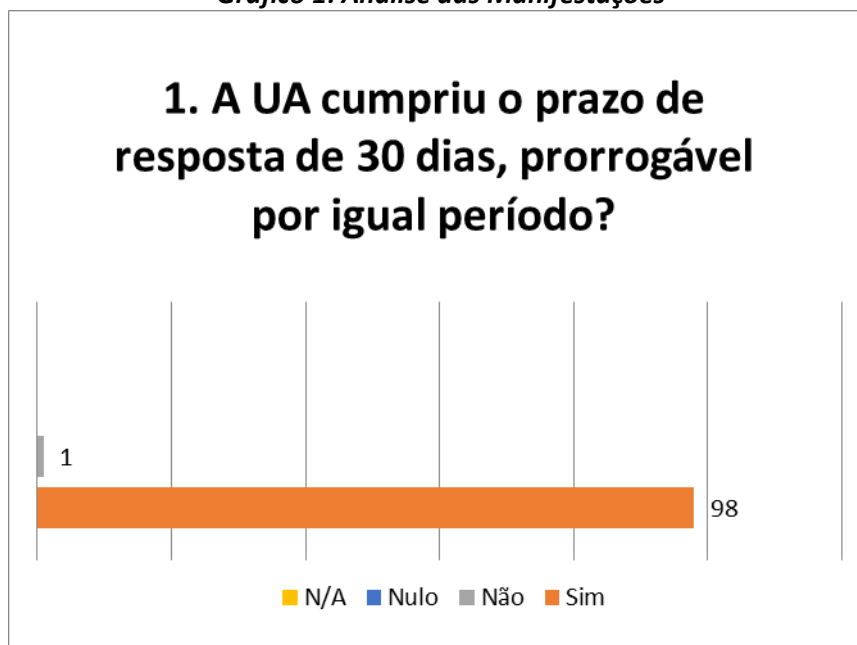
procedimentos de recebimento, classificação, registro, análise e resposta das manifestações, em conformidade aos art. 12 a 22 do Decreto nº 9.492/2018.

Por último, no terceiro ponto, avaliou-se a qualidade da resposta conclusiva. Para isso, foram observados os preceitos previstos nos art. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018; na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Estes dispositivos preconizam, em seus art. 5º, 18 e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dos requisitos elencados e sobre a amostra de 99 manifestações, obteve-se o seguinte resultado.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

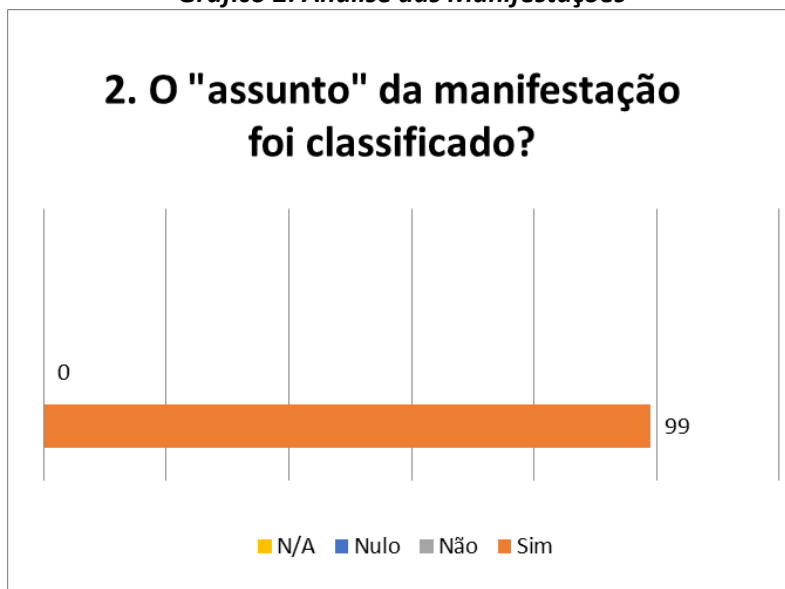
*Gráfico 1: Análise das Manifestações*



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, quase a totalidade da amostra foi respondida dentro do prazo, considerando a eventual prorrogação prevista na legislação.

Gráfico 2: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

É importante que se classifique adequadamente o assunto da manifestação, a fim de proceder aos encaminhamentos para as áreas internas da empresa, responsáveis por providenciar as respostas. No caso da NAV Brasil, a classificação ocorreu em 100% dos casos.

Nessa amostra específica, observou-se a classificação em 23 temas. Dentre as 99 manifestações, o assunto Recursos Humanos predominou com 38 manifestações, assim classificadas: 18 reclamações, 18 solicitações e uma sugestão. O segundo assunto predominante nas manifestações foi o de Correição (6).

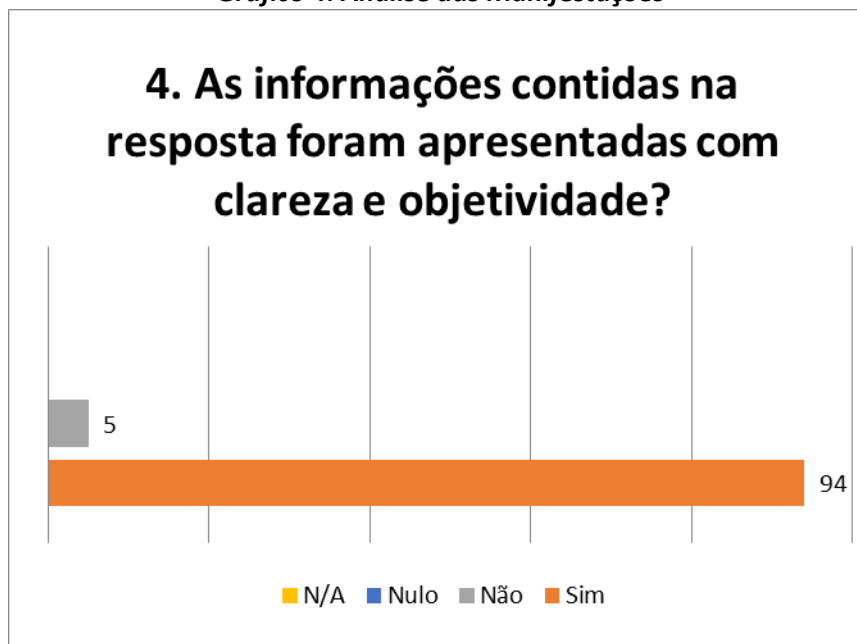
Gráfico 3: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

Dentre as 99 manifestações, cinco tipologias não se relacionaram ao conteúdo do teor manifestado: duas poderiam ser classificadas como solicitação e três como denúncia.

**Gráfico 4: Análise das Manifestações**

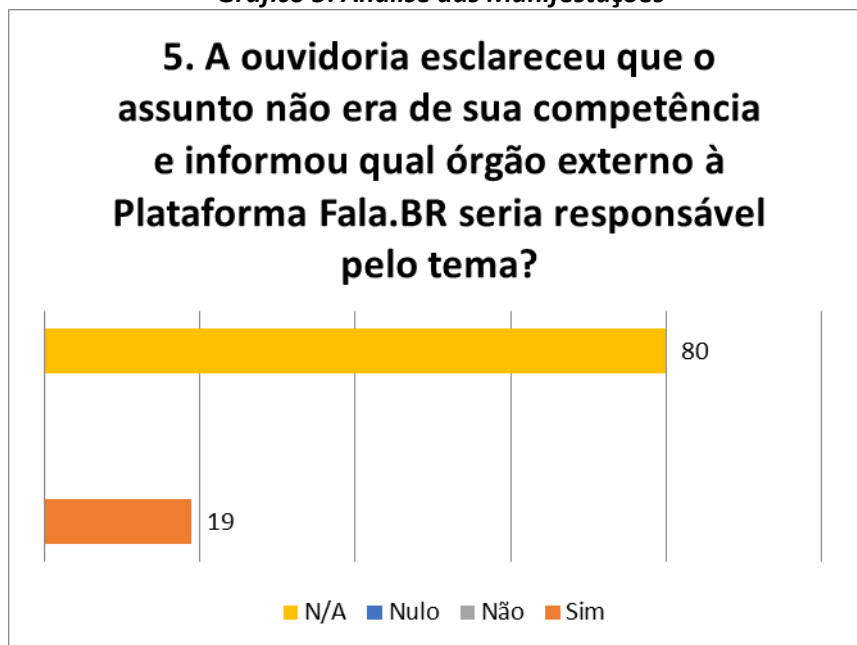


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e à clareza da comunicação entre a Ouvidoria e o usuário, observou-se que grande parte das respostas atendeu a esses critérios. A linguagem adotada nesses textos privilegiou a inteligibilidade e revelou a compreensão da demanda. Por outro lado, as cinco respostas prejudicadas em sua clareza e objetividade apresentaram argumentações prolixas ou pouco empáticas.

Ressalte-se que a nova Portaria Normativa CGU nº 116/2024 prevê a observância de mais dois requisitos: acessibilidade e simplicidade. Ambas já foram suscitadas no Decreto nº 9.492/2018. Considerando todas essas exigências, infere-se que a boa comunicação para o cultivo da relação entre usuário e organização, independentemente de previsão legal, passa necessariamente pela compreensão da demanda, pela correta interpretação do relatado, e pelo apuro da linguagem na resposta conclusiva.

**Gráfico 5: Análise das Manifestações**



Fonte: elaboração própria.

Das 99 manifestações, 19 se referiram a demandas pertencentes a outros órgãos. Os demais casos de “não se aplica” (80) representaram as demandas que por serem de competência da NAV Brasil, permaneceram nesta UA para tratamento.

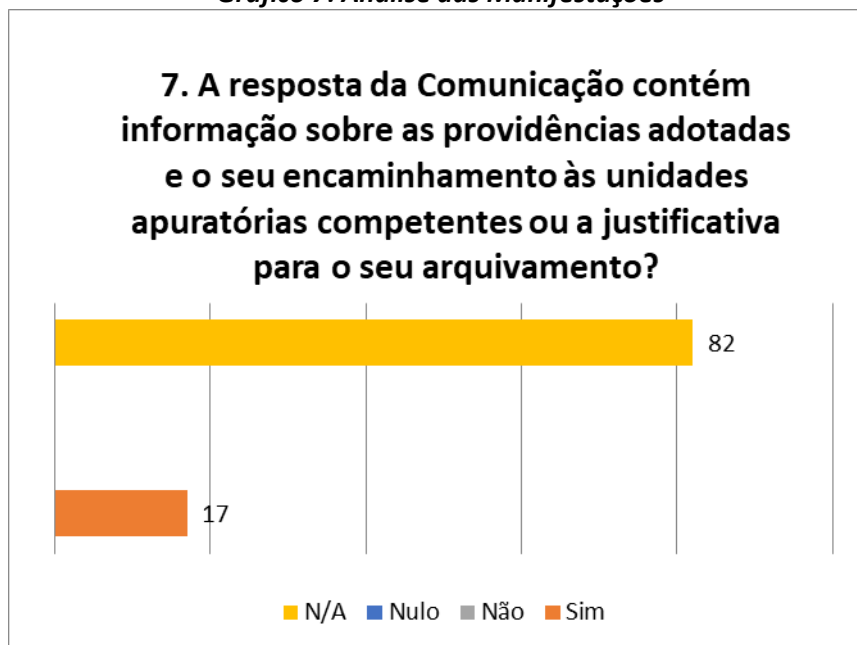
**Gráfico 6: Análise das Manifestações**



Fonte: elaboração própria.

Todas as manifestações analisadas tiveram seu encaminhamento providenciado, e sua resolutividade registrada no Fala.BR.

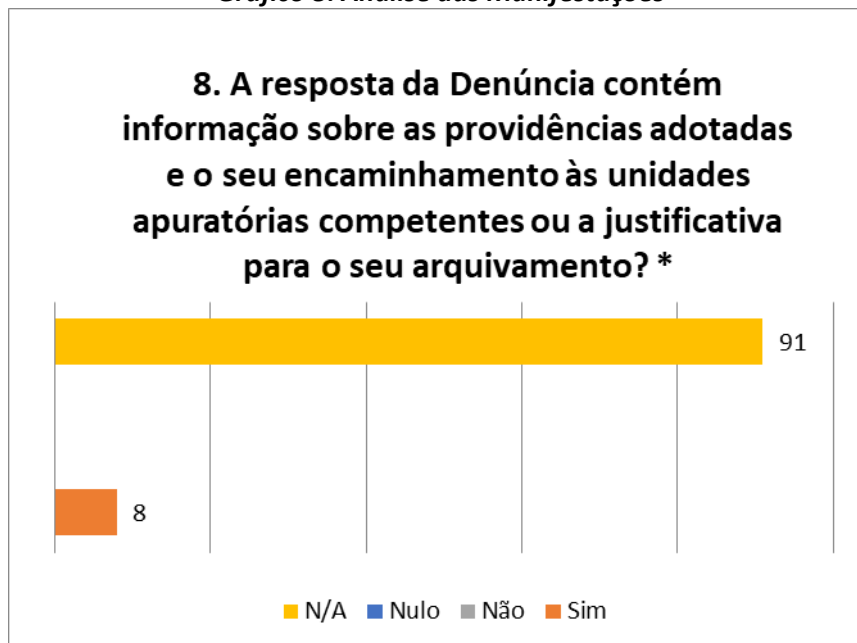
**Gráfico 7: Análise das Manifestações**



Fonte: elaboração própria.

Dezessete comunicações compuseram a amostra de 99 manifestações. Observou-se que a totalidade conteve as informações básicas para a resposta.

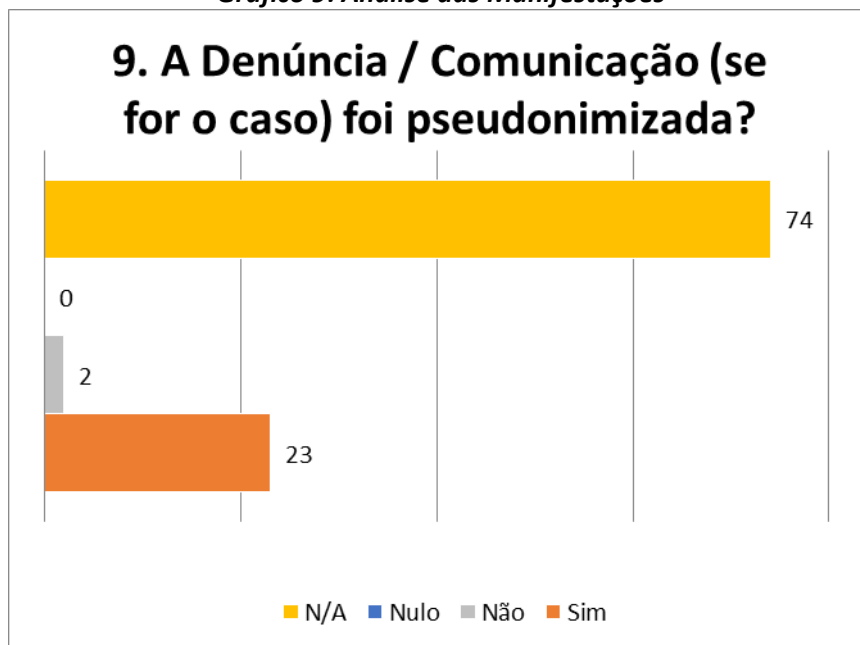
**Gráfico 8: Análise das Manifestações**



Fonte: elaboração própria.

Dentre as 99 manifestações analisadas, oito foram do tipo denúncia. As respostas a todas elas contiveram informações sobre as providências adotadas, os encaminhamentos realizados e as justificativas para arquivamento, quando o caso.

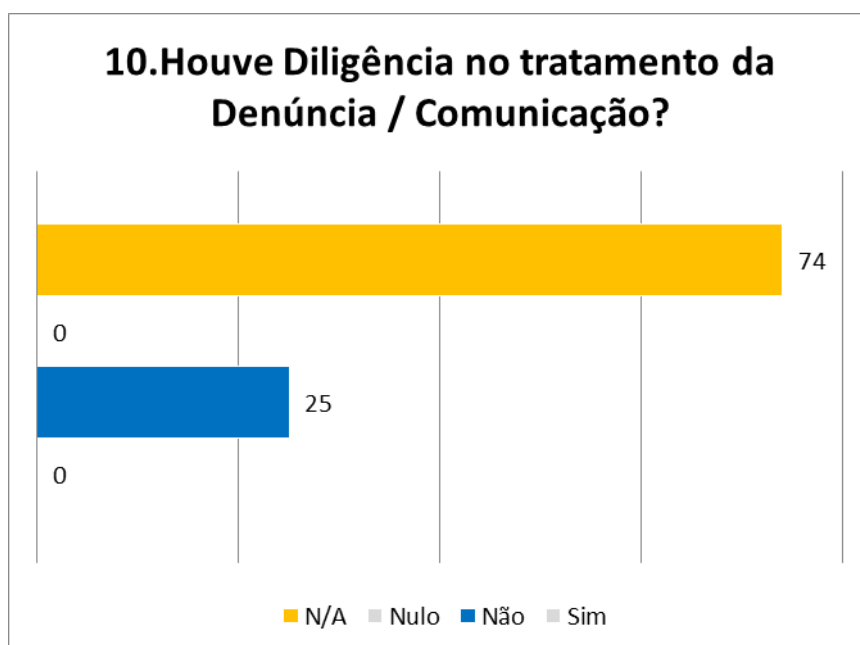
Gráfico 9: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

O procedimento de pseudonimização deve ser aplicado apenas a duas tipologias: denúncias e comunicações de irregularidade. As 23 manifestações pseudonimizadas referiram-se às oito denúncias e a 15 comunicações de irregularidade, de uma amostra de 17. Ou seja, desta última tipologia, apenas duas não passaram pelo procedimento.

Gráfico 10: Análise das Manifestações

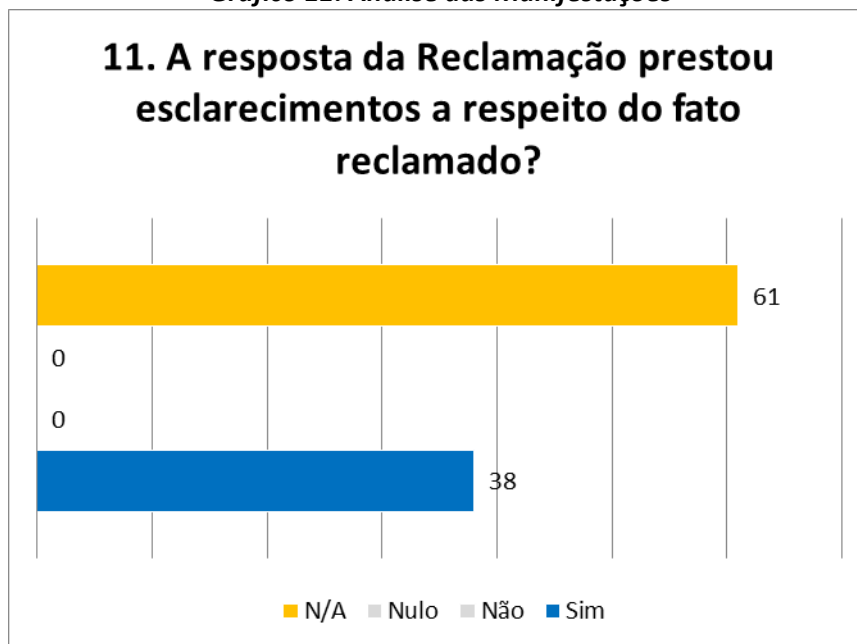


Fonte: elaboração própria.

Sobre a prática da realização de diligência por parte da Ouvidoria, o artigo 17 da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelo artigo 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, veda para denúncias e comunicações de irregularidade a realização de diligências junto aos agentes e às áreas envolvidas nos fatos denunciados.

Tendo por base os textos das respostas às oito denúncias e às 17 comunicações de irregularidade, concluiu-se que a UA atuou em conformidade com os dispositivos que vedam tal prática.

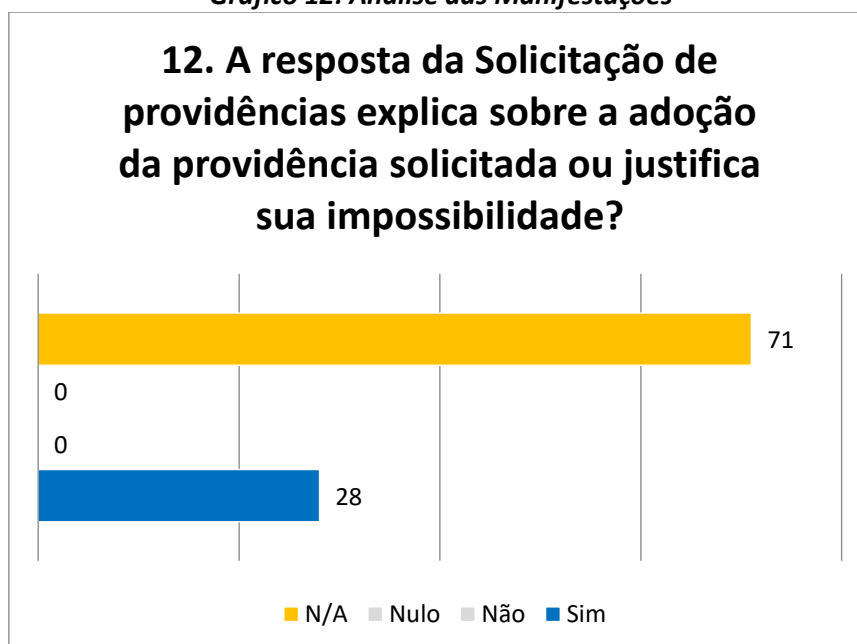
**Gráfico 11: Análise das Manifestações**



Fonte: elaboração própria.

No período avaliado, dentro da amostra selecionada de 99 manifestações, a NAV Brasil recebeu 38 reclamações. Tal quantitativo revelou uma predominância dessa tipologia entre as manifestações recebidas e concluídas em 2023, uma vez que representou 38% das demandas, enquanto as demais tipologias obtiveram menores percentuais.

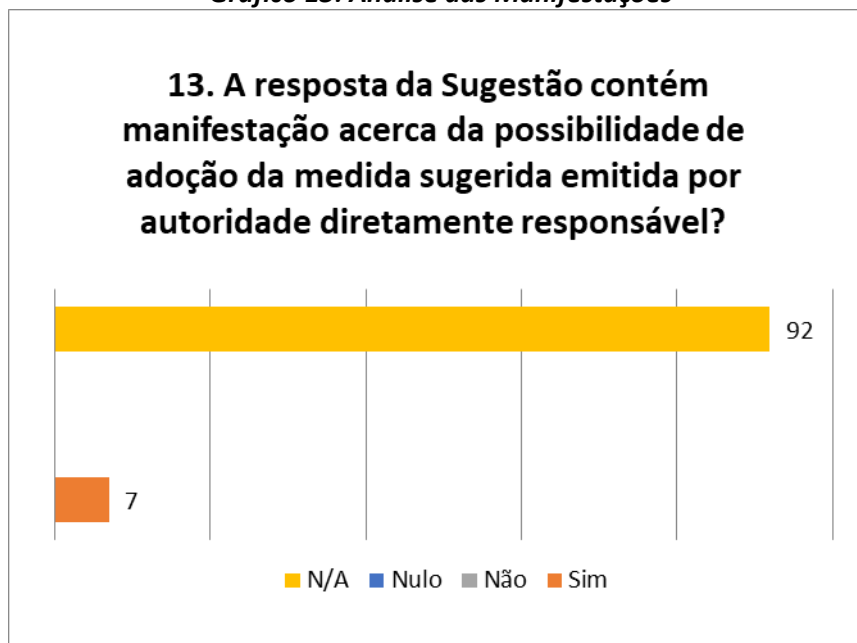
**Gráfico 12: Análise das Manifestações**



Fonte: elaboração própria.

Depois da tipologia “reclamação”, as manifestações do tipo “solicitação” obtiveram maior participação nas demandas recebidas pela Ouvidoria.

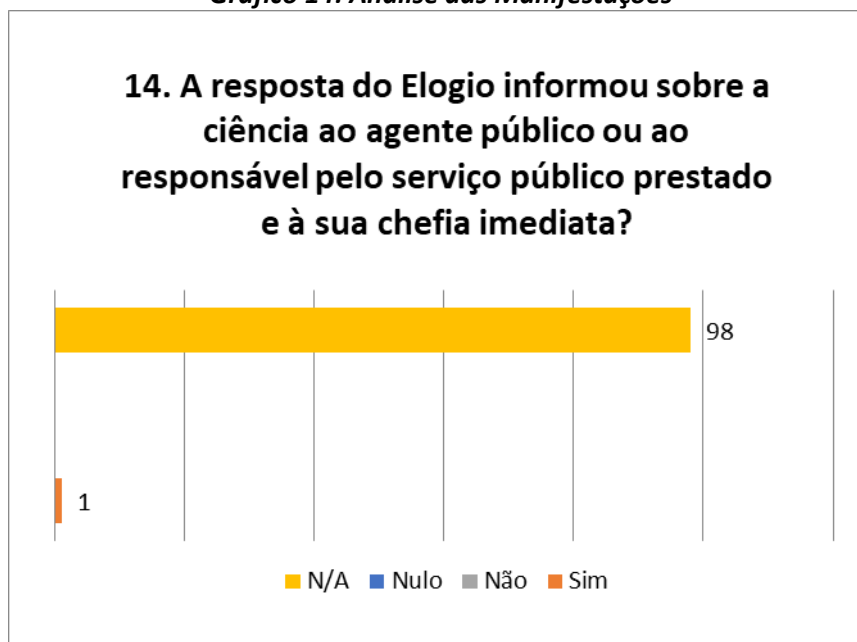
**Gráfico 13: Análise das Manifestações**



Fonte: elaboração própria.

Das sete sugestões recebidas pela NAV Brasil, cinco foram destinadas de fato à empresa. As outras duas se destinaram a outros órgãos. Daquelas cinco, uma levou 60 dias para ser concluída. Outra, tratou-se, em realidade, de uma solicitação.

**Gráfico 14: Análise das Manifestações**

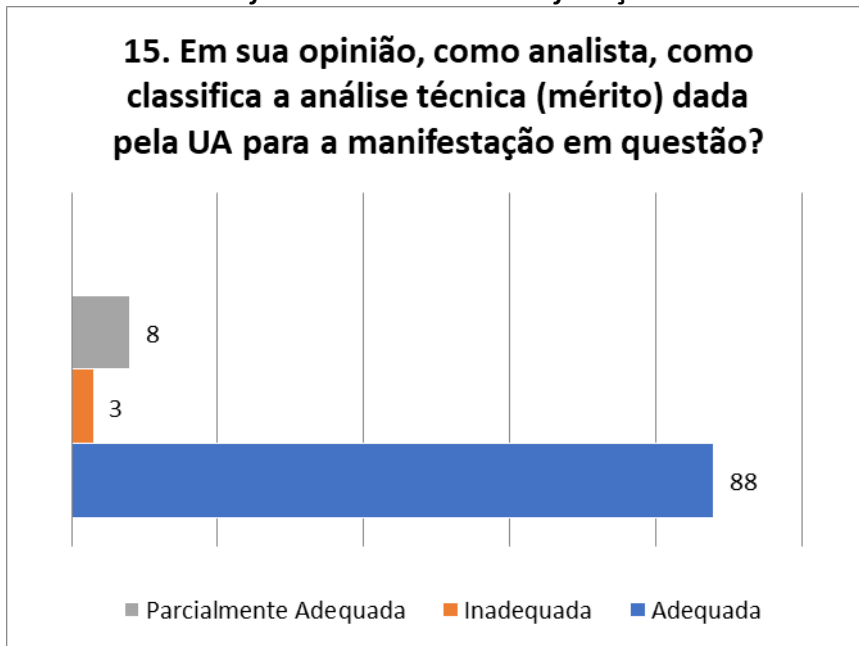


Fonte: elaboração própria.

Para o único elogio recebido, a resposta foi a contento.

### B.3 Avaliação Final

**Gráfico 15: Análise das Manifestações**



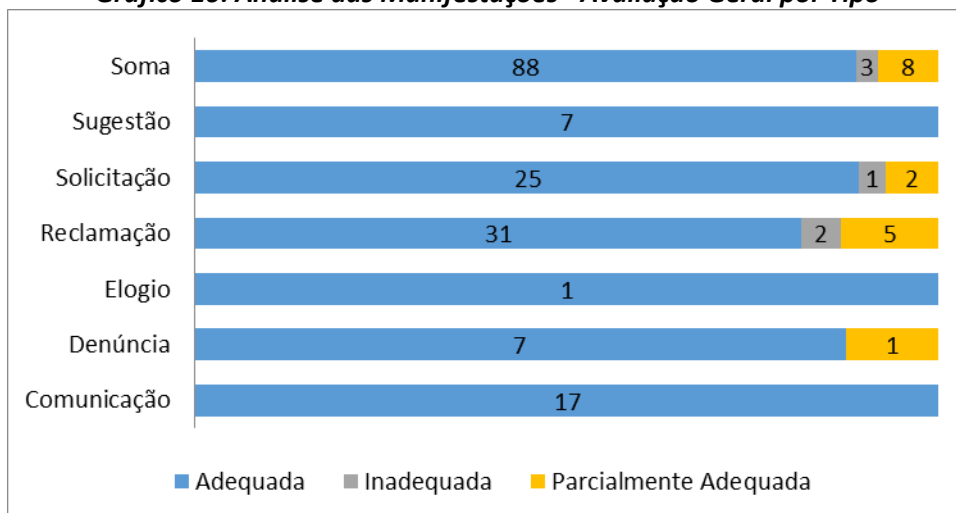
Fonte: elaboração própria.

A resposta conclusiva adequada foi aquela que trouxe todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Cumulativamente, atendeu aos artigos 18 e 19 e respectivos incisos, da Portaria CGU nº 581/2021, atualizados pelos artigos 28, 29 e respectivos incisos, e artigos 34 e 35, todos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

As manifestações parcialmente adequadas foram assim consideradas quando a resposta conclusiva se coadunou ao teor da manifestação em análise, mas necessitou de algum ajuste ou aperfeiçoamento quanto aos requisitos exigidos pela legislação.

De outro modo, as manifestações foram classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva apresentou distorção relevante, ao deixar de responder às manifestações em *linguagem clara, objetiva, simples e compreensível*, conforme o preconizado no art. 17 do Decreto nº 9.492/2018.

**Gráfico 16: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo**



Fonte: elaboração própria.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho da Ouvidoria da NAV Brasil, no que se refere ao tratamento das manifestações recebidas pela área. Tal conclusão tem por base o trâmite e a elaboração das respostas conclusivas, as quais em sua maioria atenderam aos critérios exigidos para uma comunicação assertiva e uma resposta adequada ao usuário. Por não fazer parte do escopo do trabalho, não houve avaliação do mérito do conteúdo das respostas.

Por fim, esclareça-se que a lista das 99 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Por meio do Ofício nº SEDE-OFO-2024/00974, de 02 de setembro de 2024, a Senhora Ouvidora assim se pronunciou:

[...]

1. Ao cumprimentá-la, passo a tratar sobre a avaliação da Ouvidoria da NAV Brasil Serviços de Navegação Aérea, descrita no Ofício nº 12566/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU.
2. Informo que, após análise da versão preliminar do Relatório de Avaliação e reunião ocorrida em 29 de agosto de 2024, na Administração Central da NAV Brasil, não há dúvidas ou questionamentos a serem realizados sobre o trabalho desenvolvido pelos representantes do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção (NAOP), da Controladoria Geral da União (CGU).
3. Aproveito a oportunidade para agradecer a cordialidade e a disponibilidade demonstradas pelos representantes da CGU no decorrer do processo de avaliação.
4. Permaneço à disposição para quaisquer outros esclarecimentos.

Atenciosamente,

## **Apêndice D**

### **Plano de Ação da Unidade Avaliada**

Tendo em vista o resultado dos trabalhos, não houve a necessidade de elaboração de plano de ação por parte da NAV Brasil.



## **MISSÃO**

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

## **VISÃO**

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

## **VALORES**

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.