



RELATÓRIO GERENCIAL OUVIDORIA 2022



Assinado com senha por CAROLINE ROSARIO MAZZOLI DA ROCHA em 09/03/2023 15:59:17.
Documento Nº: 124411.687390-1843 - consulta à autenticidade em
<https://siganav.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=124411.687390-1843>



SEDEMMO202300270A

Sumário

I - APRESENTAÇÃO	2
II - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	3
II.1 - FLUXO DE TRATAMENTO	3
II.2 - ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA	4
III - CONSIDERAÇÕES FINAIS	9



I - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da NAV Brasil é uma Unidade Organizacional independente, vinculada ao Conselho de Administração, e suas atribuições estão definidas no art. 154 do Estatuto Social. A subordinação da Ouvidoria pode ser identificada no organograma da Empresa, na figura 1, a seguir.

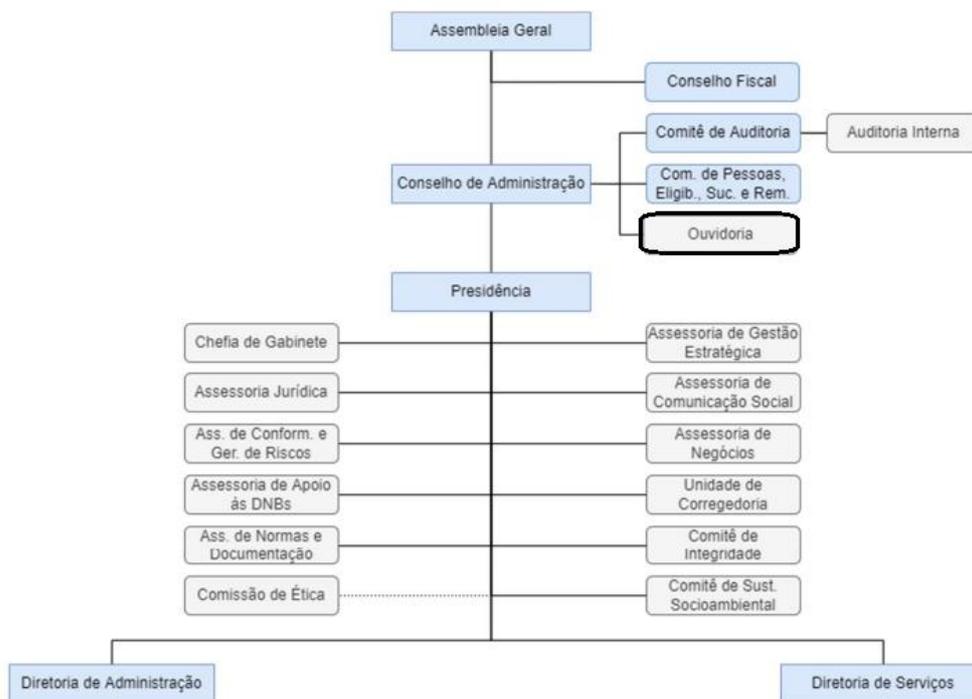


Figura 1 - Organograma da NAV Brasil com a Ouvidoria em destaque.

A Ouvidoria é responsável por interagir com os usuários dos serviços prestados pela NAV Brasil, assim como, com a sua administração.

Através do conhecimento das principais demandas que chegam por meio das manifestações recebidas, tanto dos usuários externos, quanto dos internos, a Ouvidoria tem como objetivo contribuir para a melhoria da gestão da empresa e promover uma administração transparente perante a sociedade.

A Ouvidoria da NAV Brasil também compõe o Comitê de Integridade e se relaciona com as principais áreas de gestão da Administração Central, no intuito de produzir respostas conclusivas às demandas apresentadas.

A atividade desenvolvida pela Ouvidoria reforça o comprometimento da alta administração da Empresa com a transparência e com a busca pela prestação de Serviços de Navegação Aérea de qualidade.



A Ouvidoria da NAV Brasil iniciou suas atividades em 2022 e ainda conta com apenas com uma integrante, a Ouvidora, designada para tal em 23 de março de 2022, após realizar os treinamentos de capacitação previstos para tal função, oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

Na sequência deste documento, serão apresentados os processos de ouvidoria, bem como as estatísticas de seu primeiro ano de funcionamento, quando foi elaborada a Norma Interna da NAV Brasil nº 08, que trata da Gestão dos Processos da Ouvidoria. Esta Norma foi disponibilizada a todos os empregados da NAV Brasil, através da Assessoria de Comunicação Social (ACS), e está disponível em ambiente virtual para os usuários internos, assim como para acesso público, no sítio eletrônico da Empresa.

II - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

II.1 - Fluxo de tratamento

O fluxo de tratamento das manifestações é representado na figura 2, a seguir, por meio de uma 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 que a Ouvidoria realiza uma triagem, encaminhando a demanda para o setor responsável pelo tema, com o prazo de 20 dias para responder à Ouvidoria. Recebida a resposta, a Ouvidoria verifica se há necessidade de ajustes adicionais, junto ao setor responsável, após o que, elabora a resposta conclusiva, que é disponibilizada ao manifestante através do sistema Fala.BR.

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.



De acordo com a 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, o acesso preferencial à Ouvidoria deve se dar através do Fala.br, mas também há previsão de atendimento presencial (Art. 8º). (Obs.: todas as manifestações recebidas no ano de 2022 se deram através da Plataforma Fala.BR.)

Com o fito de propiciar maior privacidade para o tratamento das manifestações, assim como um atendimento mais adequado ao manifestante, dentre as obras de adequação das instalações físicas da Administração Central que se encontram em execução neste momento, está a criação de uma área exclusiva para a Ouvidoria.

II.2 - Análise quantitativa e qualitativa

A primeira manifestação da Ouvidoria da NAV Brasil foi registrada no dia 04 de maio de 2022, data de abertura do canal Fala.BR, na internet. No período de maio a dezembro de 2022, foram recebidas 91 manifestações.

O gráfico a seguir apresenta o total de manifestações recebidas por mês, nesse período (figura 3).



Figura 3 - Detalhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da NAV Brasil no período de maio a dezembro de 2022.

Pode-se observar que houve um aumento de manifestações após a divulgação do estabelecimento da Ouvidoria aos empregados da Empresa, no início do mês de junho. Entretanto, a partir de julho, percebe-se uma tendência de queda, que é interrompida por um pico momentâneo, no mês de outubro, após o que, há um retorno à tendência anterior.

A figura 4, abaixo, detalha as manifestações recebidas, elencando as “Denúncias”, “Comunicações” (denúncias anônimas), “Reclamações”, “Elogios”, “Solicitações de Providências”, “Sugestões” e “Solicitações de Simplificação” (“simplifique”).



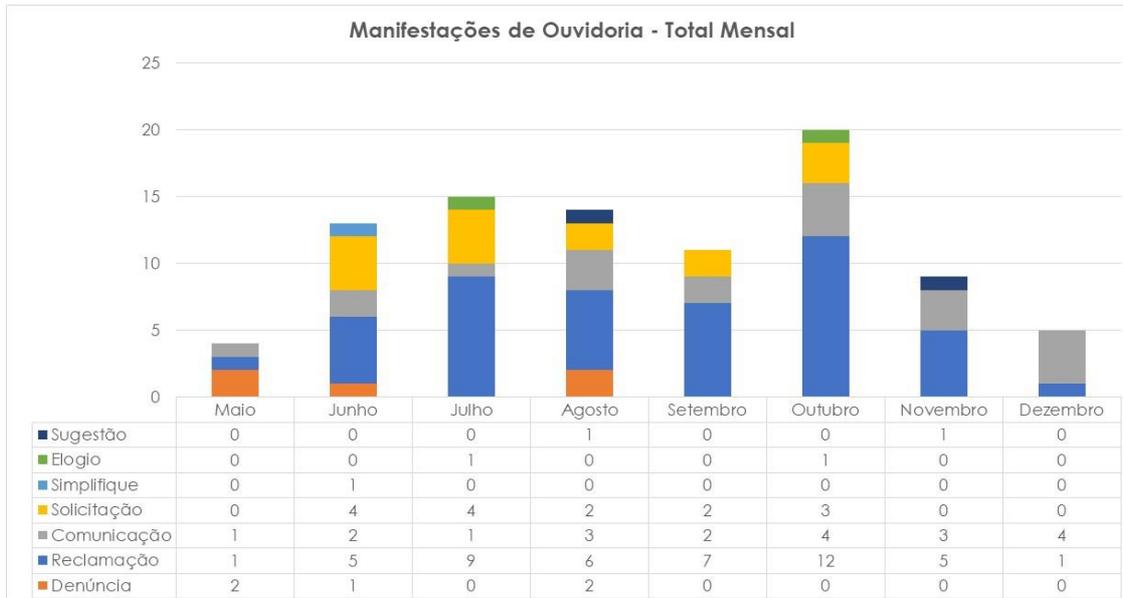


Figura 4 - Detalhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da NAV Brasil no período de maio a dezembro de 2022.

Através da figura 5 (abaixo), é possível observar mais claramente a distribuição das manifestações, evidenciando-se a predominância das "Reclamações" (51%), seguidas pelas "Comunicações", que são denúncias anônimas (22%). Na sequência, estão as "Solicitações" (16%), as "Denúncias" (6%), as "Sugestões" (2%), os "Elogios" (2%) e, por fim, os "Pedidos de Simplificação" (1%).

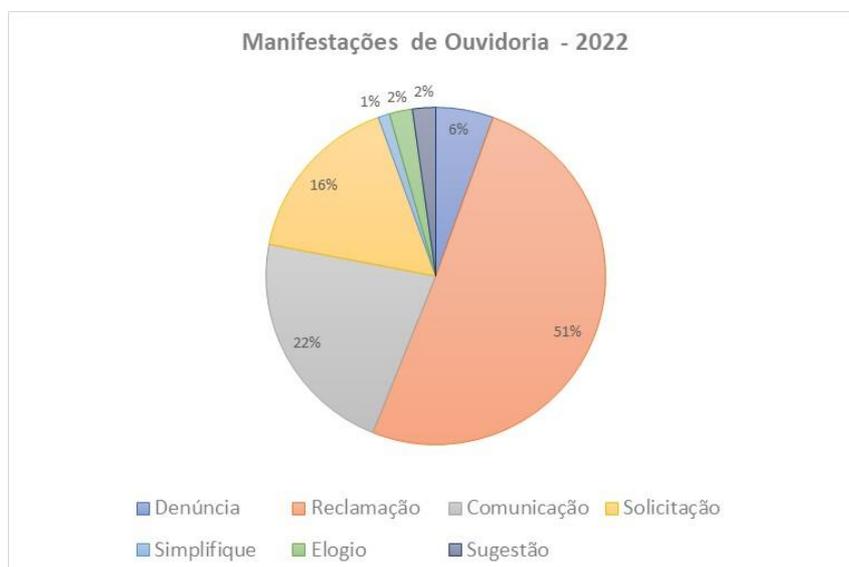


Figura 5 - Percentuais das manifestações recebidas na Ouvidoria da NAV Brasil no período de maio a dezembro de 2022.



Os principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria são apresentados na figura 6, de onde se pode depreender que a área de Recursos Humanos se destaca das demais, com mais de 35 manifestações.

Os assuntos foram divididos por meio de cores, onde as barras em laranja são as que apresentam manifestações relacionadas a duas das atividades fim da NAV Brasil, a saber: Informação de Voo (AFIS) e Informações Aeronáuticas (AIS), em que a representação gráfica se refere a um elogio ao atendimento de um operador AIS de uma das Dependências da NAV Brasil (DNB). As barras verdes representam manifestações que não tiveram relação com os serviços prestados pela Empresa, como, por exemplo, aqueles providos pelas Companhias Aéreas, como a venda de passagens, ou relações com o seu cliente. É importante ratificar, também, que a figura apresenta o total de manifestações por assunto, que englobam elogios, reclamações, denúncias, comunicações, sugestões, solicitações ou pedidos de simplificação.

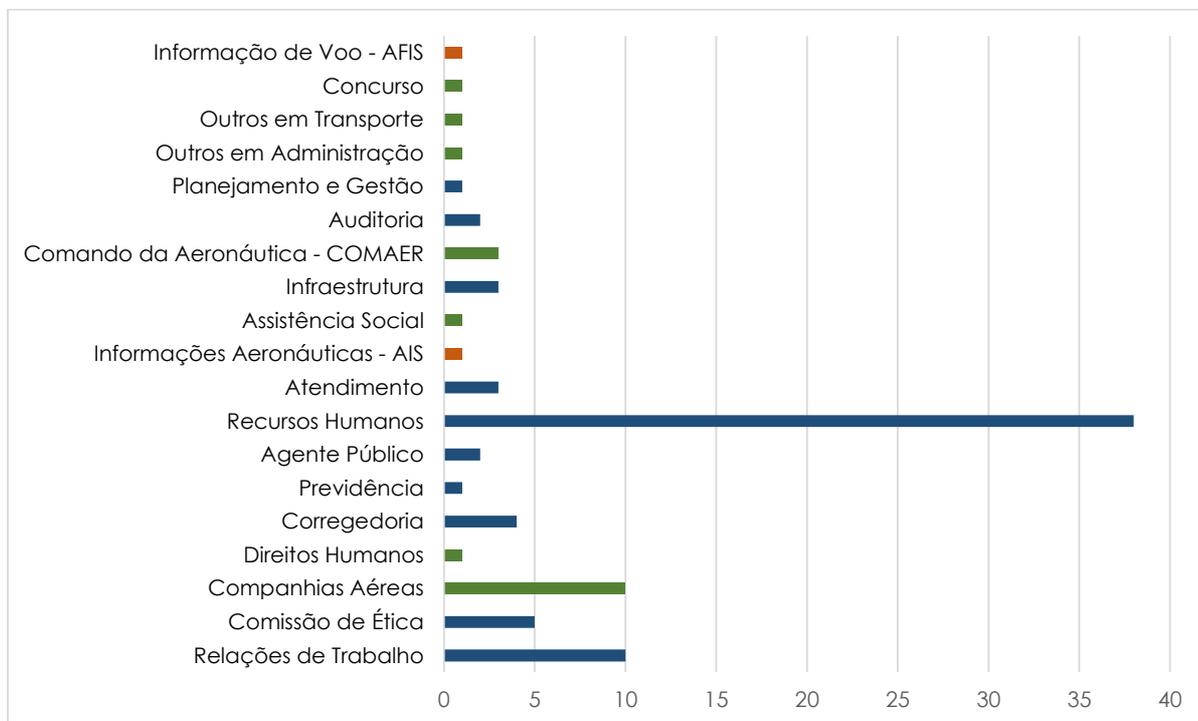


Figura 6 - Assuntos das manifestações recebidas na Ouvidoria, no período de maio a dezembro de 2022.

As barras azuis representam manifestações que têm relação com a Empresa, contudo não estão diretamente vinculadas à sua atividade fim. Ou seja, são manifestações apresentadas por empregados da NAV Brasil relativas a assuntos da área de Recursos Humanos, questões éticas e relações de trabalho, dentre outros. Dentre esses assuntos, pode-se facilmente depreender que a área da administração mais atingida é a de Recursos Humanos. Trata-se, no entanto, de uma demanda já esperada, uma vez que muitos



problemas já vinham sendo reportados, desde a implantação de um sistema contratado pela Infraero para a gestão de Recursos Humanos, antes mesmo da constituição da NAV Brasil, que sub-rogou este contrato. (Obs.: A Empresa vem atuando junto à contratada, buscando soluções para os problemas, já tendo conseguido reduzir, significativamente, as reclamações. Adicionalmente, encontra-se em andamento, um processo licitatório para uma nova contratação deste serviço).

O assunto “Relações de Trabalho”, por sua vez, refere-se a questões operacionais e de gestão das Dependências da NAV Brasil (DNB), que também remetem ao público interno da Empresa. As principais áreas responsáveis pelo tratamento destas manifestações foram a Gerência de Serviços de Navegação Aérea, responsável pela gestão operacional das Dependências da NAV Brasil (DNB), e a Assessoria de Apoio às DNB (ANB), responsável por parte da gestão administrativa dessas Dependências.

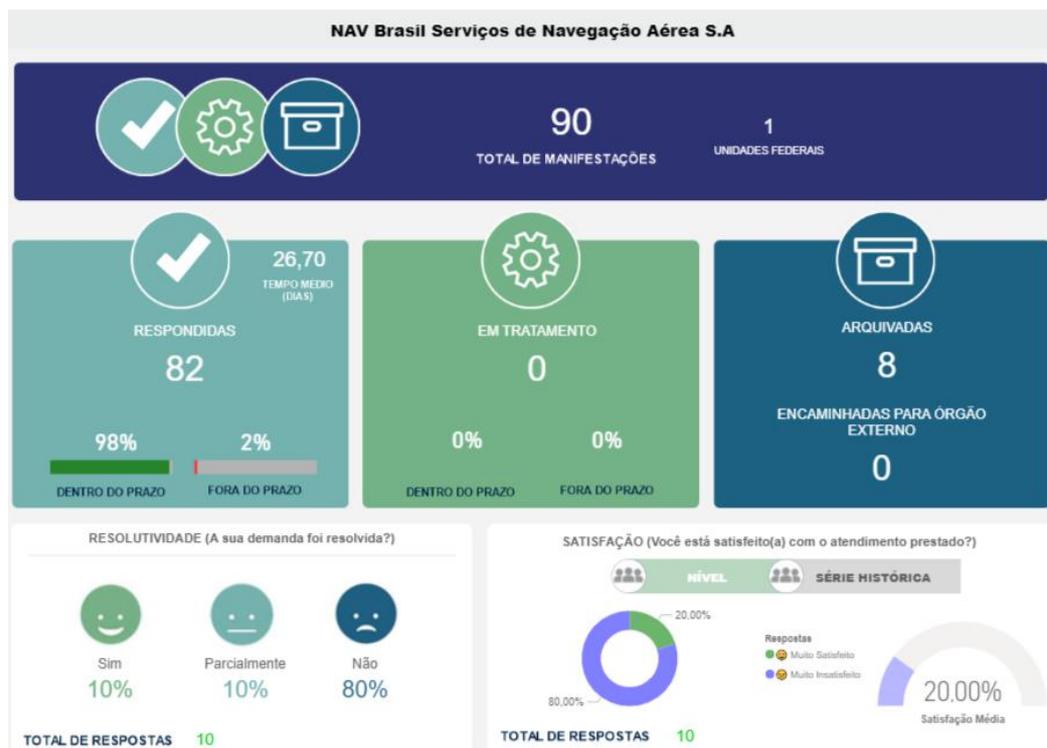
É importante destacar, que a maioria dessas manifestações foi recebida na forma de denúncia anônima, onde se pode identificar a primeira oportunidade de melhoria dos processos da Ouvidoria, uma vez que o emprego da manifestação anônima, dentre outras consequências adversas, não permite o desejado “*feedback*” ao manifestante. Assim, entende-se fundamental esclarecer e incentivar a correta escolha do tipo de manifestação, uma vez que existem mecanismos de proteção e contrarretaliação ao denunciante.

Os demais assuntos foram encaminhados para as áreas específicas da Empresa, cabendo apenas destacar que, com relação às “Denúncias”, os órgãos internos responsáveis pela apuração são a Corregedoria, a Comissão de Ética e a Auditoria Interna.

Por fim, cumpre esclarecer que a Controladoria-Geral da União (CGU), através do “Painel Resolveu”, disponibiliza informações compiladas sobre as manifestações de ouvidoria da Administração Pública em tempo real, através do endereço: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>.

A figura 7, a seguir, apresenta o “Painel da NAV Brasil”, desde o início das atividades de Ouvidoria da Empresa, até o dia 31 de dezembro de 2022. A imagem apresenta o total de manifestações no período, o tempo médio para fornecimento da resposta conclusiva e a pesquisa de satisfação dos usuários com o serviço da Ouvidoria.





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

Figura 7 - Painel Ouvidoria da CGU.

Verifica-se que tivemos 91 manifestações no período e que o tempo médio para atendimento foi de 26,7 dias. Tempo esse que pode ser considerado alto, mas que se justifica pela necessidade de prorrogação de prazos de atendimento a algumas manifestações, devido à alta demanda de serviço sobre as áreas administrativas da Empresa no período, principalmente sobre a de Recursos Humanos, que, como já demonstrado, foi a que recebeu a maior quantidade de manifestações.

Com relação à “satisfação dos usuários ao atendimento prestado” e à “resolutividade da demanda”, nota-se uma baixa quantidade de avaliações dos serviços: apenas cerca de 10% dos usuários responderam à pesquisa de satisfação. No entanto, observa-se que 80% daqueles que preencheram as pesquisas avaliou o atendimento como não satisfatório, afirmando que a demanda não teria sido atendida. Neste mister, identificou-se que, quando o usuário recebe uma resposta negativa, especialmente para as “Solicitações” e “Reclamações”, há uma tendência por produzir uma avaliação negativa sobre o desempenho da Ouvidoria. Ou seja, quando o usuário fica insatisfeito com uma resposta negativa à sua demanda, por parte da área responsável, apesar do esclarecimento, a atuação da Ouvidoria acaba sendo afetada por uma avaliação negativa.

Por outro lado, como, em poucos casos, percebeu-se, nestas pesquisas de satisfação, uma distinção entre a atuação da Ouvidoria e a resposta provida pela área



demandada, identificou-se, nesta questão, outra oportunidade de melhoria do processo, neste caso, através da conscientização do papel da Ouvidoria para os usuários internos, que deverá ser implementada por meio de campanhas de comunicação.

O incentivo ao preenchimento da pesquisa de satisfação após a conclusão do atendimento é, também, de grande importância para uma adequada análise dos dados e para a identificação de oportunidades de melhoria, uma vez que os dados passariam a apresentar maior representatividade na avaliação. Dessa forma, no momento do envio da resposta conclusiva aos manifestantes, passou-se a estimular o preenchimento da pesquisa disponível na Plataforma Fala.BR.

III - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A NAV Brasil completou seu primeiro ano de funcionamento em 30 de junho de 2022, e a Ouvidoria da Empresa foi instituída no mês de maio de 2022.

Inicialmente, foi elaborado e submetido à apreciação do Conselho de Administração (CA), um Plano de Ações para o ano de 2022, que resumidamente, resultou no quadro de ações anexo e que se apresenta atualizado neste Relatório.

Duas ações que haviam sido planejadas se encontram em fase de desenvolvimento, a saber: o preenchimento da Planilha do Nível de Maturidade de Ouvidoria e a Campanha de Comunicação Interna.

De acordo com o apresentado ao longo desse documento, as duas ações em andamento vêm ao encontro do conteúdo apresentado, uma vez que, após aproximadamente um ano de funcionamento, já é possível responder com mais clareza os itens da planilha de maturidade.

Com relação à Campanha Interna, foi identificada, na prática, a necessidade de esclarecimentos adicionais, através de comunicação com os empregados, visando aprimorar a prestação dos serviços no ano de 2023.

Por fim, destaca-se positivamente, que, do total de manifestações recebidas na Ouvidoria em seu primeiro ano de atividades, apenas duas foram oriundas de usuários dos Serviços de Navegação Aérea prestados pela NAV Brasil, sendo uma destas, um elogio ao atendimento recebido.

Com relação à elaboração deste documento, destaca-se, também, que foram apresentados somente os dados referentes à Ouvidoria, pois os pedidos de acesso à informação se encontravam, até o momento da produção deste relatório, a cargo da Assessoria de Comunicação Social. No entanto, em função da migração do Servido de



Informação ao Cidadão (SIC) para a Ouvidoria, a partir do próximo Relatório, os números referentes a esses pedidos serão também aqui incluídos.

Diante do exposto, submete-se o presente Relatório, referente ao primeiro ano de atuação desta unidade, à aprovação do Conselho de Administração, para posterior divulgação no sítio eletrônico da NAV Brasil, em atendimento a Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021.

Rio de Janeiro, 17 de fevereiro de 2023.

CAROLINE R MAZZOLI DA ROCHA

Ouvidora



ANEXO

Plano de Ação da Ouvidoria - 2022/2023

O quê?	Quem?	Onde?	Quando?	Por quê?	Como?	Quanto?
Etapas	Responsáveis	Local	Tempo	Justificativa	Método	Custo
Capacitação para titular da Ouvidoria	Indicada a titular da Ouvidoria (CAOU)	Escola Nacional de Administração Pública -ENAP (Escola Virtual.Gov)	Início: fevereiro/2022 Final: abril/2022	Obtenção da Certificação em Ouvidoria	Realização de 8 cursos de 20 horas cada	Não envolve custos
Cadastro da NAV Brasil na Plataforma Fala.BR	Titular da Ouvidoria (CAOU)	Ambiente virtual do Governo para Ouvidorias: gov.br/ouvidorias	04/05/2022	Portaria nº 581, de 09 de março de 2021	Através do preenchimento do Termo de adesão à Rede Nacional de Ouvidorias de acordo com a Instrução Normativa OGU nº3/2019	Não envolve custos
Elaboração dos Normativos da Ouvidoria	Titular da Ouvidoria (CAOU), Assessora de Normas (ANO) e Diretoria de Serviços (DS)	NAV Brasil	Início: julho/2022 Final: outubro/2022	Carta de Serviço da NAV Brasil (Lei nº 13.460/2017); Norma NAV Brasil para orientar os usuários internos da Ouvidoria	Os documentos serão elaborados seguindo as orientações da CGU	Não envolve custos
Realizar o diagnóstico da Ouvidoria da NAV Brasil tendo como subsídio o modelo da maturidade da CGU	Titular da Ouvidoria (CAOU)	NAV Brasil	Início: abril/2023 Final: maio/2023	Para propor ações para elevar o nível de maturidade da Ouvidoria da NAV Brasil	Através do preenchimento da planilha do MMOuP disponibilizada pela CGU e demais passos orientados pelo órgão	Não envolve custos
Campanha de Comunicação Interna	Titular da Ouvidoria (CAOU) Assessora de Comunicação Social (ACS)	NAV Brasil	Início: março/2023 Final: junho/2023	Para esclarecer os processos da Ouvidoria ao público interno mediante identificação de oportunidades de melhoria	Através de NOTA NAV e divulgação no Portal da Ouvidoria	Não envolve custos
Conselho de Usuários	Titular da Ouvidoria (CAOU)	Ambiente virtual do Governo para Ouvidorias	Início: julho/2023	Atendimento ao disposto na Portaria 581, de 09 de março de 2021	Através da criação de enquetes para os usuários do serviço prestado pela NAV Brasil	Não envolve custos

Legenda:

	Planejada		Em andamento		Concluída
--	-----------	--	--------------	--	-----------

