

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## **Apresentação**

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública que contém informações sobre os serviços prestados pela NAV Brasil, empresa pública federal prestadora de Serviços de Navegação Aérea que lhe são atribuídos pelo Comando da Aeronáutica.

Tais serviços são essencialmente operacionais e, portanto, não são prestados diretamente ao cidadão, mas sim, ao proprietário ou explorador da aeronave que o atende.

O usuário dos serviços da NAV Brasil deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

***Urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção da boa-fé, igualdade, eficiência, segurança e ética.***

Para os serviços presenciais, é assegurado o atendimento prioritário às pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos e pessoas com transtorno do espectro autista.

## Onde atuamos?

A NAV Brasil está presente em todas as regiões do país, tendo a sua Administração Central na cidade do Rio de Janeiro/RJ e 45 unidades operacionais espalhadas por 22 estados brasileiros.



## Onde atuamos?

<b>Sede da Empresa</b>	<b>Município</b>	<b>Serviços</b>
ADM (Administração Central)	Rio de Janeiro/RJ	Administrativo

<b>Dependências da NAV Brasil (DNB)</b>	<b>Município</b>	<b>Serviços</b>
SBAE (Bauru - Arealva)	Arealva/SP	COM (SFA e SMA) e EMS-2
SBAR (Aracaju)	Aracaju/SE	ATC (TWR) e EMS-2
SBAT (Alta Floresta)	Alta Floresta/MT	COM (SFA e SMA), EMA e EMS-3
SBBG (Bagé)	Bagé/RS	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBBH (Belo Horizonte / Pampulha)	Belo Horizonte/MG	ATC (TWR) , AIS (SAA) e EMS-2
SBBU (Bauru)	Bauru/SP	ATC (APP), COM (SFA e SMA) e EMS-2
SBBW (Barra do Garças)	Barra do Garças/MT	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBCJ (Carajás)	Parauapebas/PA	COM (SFA e SMA) e EMS-1
SBCP (Campos dos Goytacazes)	Campos dos Goytacazes/RJ	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBCZ (Cruzeiro do Sul)	Cruzeiro do Sul/AC	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBDN (Presidente Prudente)	Presidente Prudente/SP	ATC (TWR e APP) e EMS-2
SBGL (Galeão)	Rio de Janeiro/RJ	AIS (C-AIS)
SBGO (Goiânia)	Goiânia/GO	ATC (TWR) e EMS-2
SBGR (Guarulhos)	Guarulhos/SP	ATC (TWR), AIS (SAA), CMA e EMS-1
SBHT (Altamira)	Altamira/PA	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBIH (Itaituba)	Itaituba/PA	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBIL (Ilhéus)	Ilhéus/BA	ATC (APP), COM (SFA e SMA) e EMS-2
SBIZ (Imperatriz)	Imperatriz/MA	COM (SFA e SMA) e EMS-2
SBJP (João Pessoa)	João Pessoa/PB	ATC (TWR) e EMS-2
SBJR (Jacarepaguá)	Rio de Janeiro/RJ	ATC (TWR) e EMS-2
SBJU (Juazeiro do Norte)	Juazeiro do Norte/CE	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBJV (Joinville)	Joinville/SC	COM (SFA e SMA) e EMS-1

## Onde atuamos?

<b>Dependências da NAV Brasil (DNB)</b>	<b>Município</b>	<b>Serviços</b>
SBKG (Campina Grande)	Campina Grande/PB	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBKP (Campinas)	Campinas/SP	ATC (TWR), AIS (SAA) e EMS-1
SBLO (Londrina)	Londrina/PR	ATC (TWR e APP), EMA e EMS-2
SBMA (Marabá)	Marabá/PA	ATC (APP), COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBME (Macaé)	Macaé/RJ	ATC (TWR e APP) e EMS-2
SBMK (Montes Claros)	Montes Claros/MG	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBMQ (Macapá)	Macapá/AP	ATC (TWR, APP) e EMS-2
SBMS (Mossoró)	Mossoró/RN	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBNF (Navegantes)	Navegantes/SC	ATC (TWR) e EMS-2
SBPB (Parnaíba)	Parnaíba/PI	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBPJ (Palmas)	Palmas/TO	ATC (TWR, APP) e EMS-1
SBPK (Pelotas)	Pelotas/RS	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBPL (Petrolina)	Petrolina/PE	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBPP (Ponta Porã)	Ponta Porã/MS	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBRJ (Santos Dumont)	Rio de Janeiro/RJ	ATC (TWR) e EMS-2
SBRP (Ribeirão Preto)	Ribeirão Preto/SP	ATC (TWR) e EMS-2
SBSN (Santarém)	Santarém/PA	ATC (TWR, APP) e EMS-1
SBTE (Teresina)	Teresina/PI	ATC (TWR e APP) e EMS-2
SBTF (Tefé)	Tefé/AM	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBUF (Paulo Afonso)	Paulo Afonso/BA	COM (SFA e SMA) e EMS-3
SBUL (Uberlândia)	Uberlândia/MG	ATC (TWR e APP), EMA e EMS-1
SBUR (Uberaba)	Uberaba/MG	ATC (TWR e APP) e EMS- 2
SBVT (Vitória)	Vitória/ES	ATC (TWR e APP), EMA e EMS-1

# Serviços disponíveis

## Serviços de Navegação Aérea

Controle de Tráfego Aéreo  
Meteorologia Aeronáutica  
Informações Aeronáuticas  
Telecomunicações Aeronáuticas

## Serviços vinculados à Administração Central


Atendimento à imprensa  
Ouvidoria  
Serviço de Informações ao Cidadão – SIC  
Portal Corporativo

# Serviços disponíveis

A NAV Brasil provê, através de suas DNBs, os seguintes serviços:



**Serviços  
de  
Navegação  
Aérea**



- Controle de Tráfego Aéreo
- Meteorologia Aeronáutica
- Informações Aeronáutica
- Telecomunicações Aeronáuticas

# Controle de Tráfego Aéreo

## O que é?

Consiste na prestação dos Serviços de Controle de Aeródromo (TWR) e de Aproximação (APP).

## Quem pode utilizar?

Pilotos, proprietários, exploradores e operadores de aeronaves, nacionais e internacionais, pessoa jurídica de direito público e pessoa jurídica de direito privado.

## Requisitos

Possuir equipamentos de radiocomunicação e pessoal capacitado para compreender e cumprir as autorizações de tráfego aéreo, em conformidade com os requisitos do órgão regulador.

## Formas de Acesso e de Comunicação

Acesso: Comunicação de voz por radiofrequência nas imediações de aeroportos que dispõem do Serviço de Controle de Tráfego Aéreo, de acordo com a natureza e dimensões do espaço aéreo sob responsabilidade do órgão ATC.

Comunicação: Enlaces de voz e dados.

## Etapas

Etapa 1 - Análise e autorização do Plano de Voo:

Solicitação de autorização de voo, conforme Plano de Voo apresentado;

Etapa 2 - Solicitação autorizações ATC:

Solicitação autorizações ao órgão ATC;

Etapa 3 - Recebimento das autorizações ATC:

Receber e executar as autorizações recebidas, visando a um voo seguro, ordenado e regular;

Etapa 4 - Recebimento do serviço de informação de voo e alerta:

Solicitação e recebimento de informação de voo e alerta, quando necessário;

## Canais de Provimento

Radiofrequência, telefonia e enlace de dados.

## Tempo de Espera

Em voo: imediato.

No solo: conforme demanda e autorização a ser expedida.



# Meteorologia Aeronáutica

## O que é?

Consiste na elaboração e divulgação de informações meteorológicas em linguagem codificada (METAR, SPECI, TAF e TEMP) confeccionadas pelo Centro Meteorológico de Aeródromo Classe 1 de Guarulhos (CMA-1 GR), Estações Meteorológicas de Superfície (EMS) e Estações Meteorológicas de Altitude (EMA), sob a gestão da NAV Brasil.

## Quem pode utilizar?

Pilotos, despachantes operacionais de voo, órgãos de serviço de tráfego aéreo, órgãos que executam o serviço de busca e salvamento, administradores aeroportuários, Órgãos do SISCEAB e demais atores da atividade aeroespacial.

## Requisitos

Conhecer os códigos meteorológicos das mensagens disponibilizadas.

## Formas de Acesso e de Comunicação

### Acesso:

Presencial: no autoatendimento dos CMA

Virtual: REDEMET (Portal de Meteorologia Aeronáutica do COMAER), na Internet, disponível no endereço eletrônico [www.redemet.aer.mil.br](http://www.redemet.aer.mil.br).

Comunicação: Via enlace de dados e telefone.

## Etapas

Etapa 1: Consultar, para planejamento, as informações meteorológicas disponíveis, por meio da portal de Meteorologia Aeronáutica do COMAER, na Internet, disponível no endereço eletrônico [www.redemet.aer.mil.br](http://www.redemet.aer.mil.br).

## Canais de Provimento

Presencial: nos CMA que operam na modalidade de autoatendimento.

Telefone: CMA-1 Guarulhos, para informações referentes a METAR, SPECI.

Virtual: por meio do portal de Meteorologia Aeronáutica do COMAER, na Internet, endereço eletrônico [www.redemet.aer.mil.br](http://www.redemet.aer.mil.br), no qual as informações confeccionadas pelo CMA-1 GR, EMS e EMA sob gestão da NAV Brasil, disponibilizam suas informações.

## Tempo de Espera

Imediato.

# Informações Aeronáuticas

## O que é?

Consiste no conjunto de atividades executadas com o objetivo de gerar, coletar, processar e divulgar informações necessárias à segurança, regularidade e eficiência da navegação aérea, envolvendo gestão e atualização de informações aeronáuticas e processamento de intenções de voo e mensagens correlatas.

## Quem pode utilizar?

Pilotos, despachantes operacionais de voo, órgãos de serviço de tráfego aéreo, administradores aeroportuários, Órgãos do SISCEAB e demais atores da atividade aeroespacial.

## Requisitos

Profissional habilitado para apresentar o Plano de Voo e mensagens correlatas.

## Formas de Acesso e de Comunicação

### Acesso:

Somente Presencial: nas Salas AIS na Modalidade de autoatendimento.

Presencial e Telefônico: no Centro de Informação Aeronáutica Rio de Janeiro (C-AIS RJ); nas Salas AIS Automatizadas (SAA) de BH, GR e KP.

Virtual: por meio do Sistema Integrado de Gestão de Movimentos Aéreos (SIGMA) disponível no endereço eletrônico <https://sigma.cgna.gov.br/> ou por meio do aplicativo FPL-BR, para dispositivos móveis.

Comunicação: Via enlace de dados, telefone e Internet.

### Plano de Voo

#### Etapa 1 - Planejamento do Voo:

Consultar, para planejamento do voo, as informações aeronáuticas publicadas, por meio do AISWEB ou pelo módulo EFB (Eletronic Flight Bag) do aplicativo FPL-BR.

#### Etapa 2 - Apresentação de Intenção de Voo:

Apresentar as intenções de voo, conforme publicações vigentes e pelos meios disponíveis, e encaminhar para o tratamento.

#### Etapa 3 - Confirmação do Plano de Voo:

Aguardar a confirmação de aceitação do plano de voo e/ou mensagens correlatas e providenciar as correções e ajustes, caso necessário.

### Informações Aeronáuticas

Verificar as informações aeronáuticas publicadas por meio do AISWEB ou do módulo EFB (Eletronic Flight Bag) do FPL-BR e solicitar as atualizações pertinentes, sempre que necessárias.

## Etapas

C-AIS: Por telefone e Internet.

SAA: Por telefone, Internet ou presencialmente.

## Canais de Provimento

### Plano de Voo

Em voo: imediato.

Internet, Telefone e Presencial: conforme demanda e aceitação do plano de voo e mensagens correlatas.

**Informações Aeronáuticas:** Imediato.

## Tempo de Espera

# Telecomunicações Aeronáuticas

Consiste na prestação do Serviço de Informação de Voo (FIS) prestado por Estação Rádio, sendo constituído pelo Serviço Fixo Aeronáutico (SFA) e Serviço Móvel Aeronáutico (SMA).

## O que é?

**SFA:** Serviço de telecomunicações entre pontos fixos determinados.

**SMA:** Serviço móvel entre estações aeronáuticas (unidades no solo) e estações de aeronave (as aeronaves em voo), ou entre estações de aeronave (duas ou mais aeronaves), do qual também podem participar as estações de embarcações (marítimas) ou dispositivos de salvamento.

## Quem pode utilizar?

Pilotos, despachantes operacionais de voo, órgãos de serviço de tráfego aéreo, administradores aeroportuários, Órgãos do SISCEAB e demais atores da atividade aeroespacial.

## Requisitos

Possuir equipamento de radiocomunicação e pessoal habilitado para realizar o voo.

## Formas de Acesso e de Comunicação

**Acesso:** Comunicação de voz por radiofrequência em aeroportos que dispõem do Serviço de Informação de Voo (FIS).

**Comunicação:** Presencial e por telefone.

## Etapas

Etapa 1 - Análise e autorização do Plano de voo:  
Solicitação de autorização do plano de voo apresentado.

Etapa 2 - Recebimento do serviço de informação de voo e alerta:  
Consulta e recebimento de informação de voo e alerta, quando necessário.

## Canais de Provimento

Radiofrequência e canais de comunicação do SFA.

## Tempo de Espera

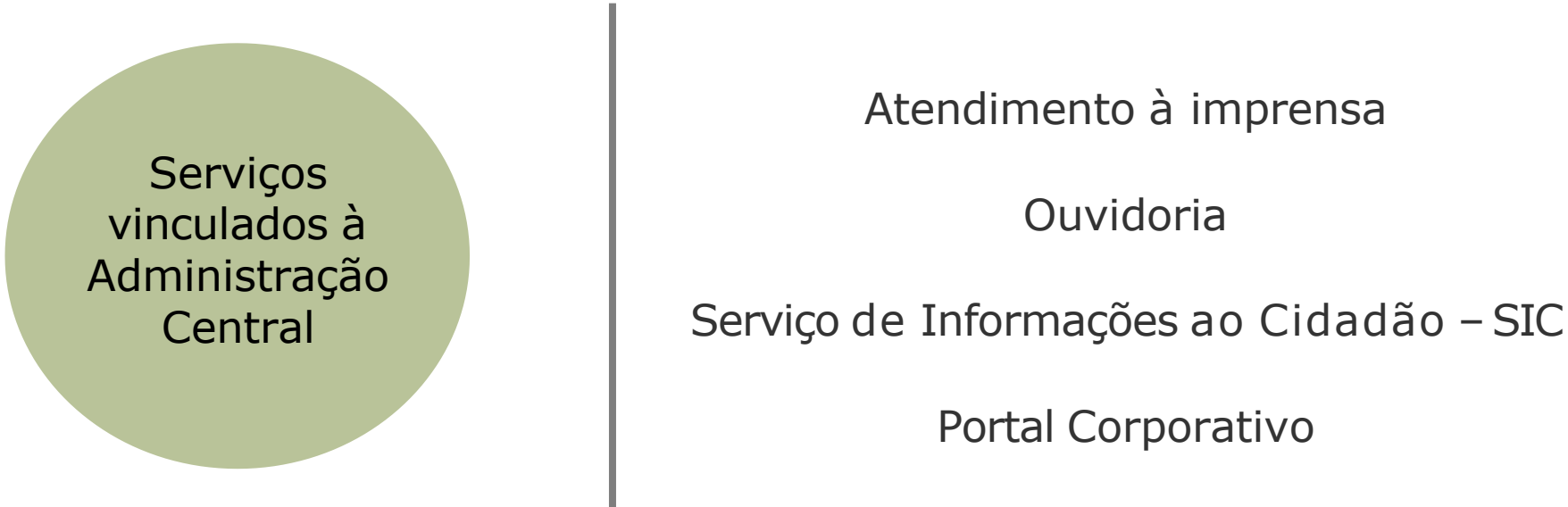
Em voo: imediato.

No solo: conforme horário de decolagem e disponibilidade da autorização a ser expedida pelo Centro de Controle de Área (ACC), quando o caso requeira.

# Serviços disponíveis

A NAV Brasil provê, por meio de sua Administração Central, os serviços a seguir.

(Obs.: Em caso de indisponibilidade dos sistemas informatizados, esses serviços são ofertados presencialmente.)



Serviços  
vinculados à  
Administração  
Central

Atendimento à imprensa

Ouvidoria

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Portal Corporativo

# Atendimento à Imprensa

## O que é?

Consiste em canal de relacionamento com a imprensa para comunicação de assuntos de interesse da empresa, bem como da sociedade como um todo.

---

## Quem pode utilizar?

Profissionais de imprensa de qualquer tipo de veículo (Rádio, Jornal Impresso, Televisão ou Mídias Sociais).

---

## Requisitos

Acesso à internet.

---

## Formas de Acesso e e de Comunicação

Telefone e website da NAV Brasil.

---

## Etapas

Etapa 1 - Iniciar Contato:  
Acessar a página de Canais de Atendimento.

Etapa 2 - Identificar-se:  
Informar a qual veículo de imprensa pertence.

Etapa 3 – Solicitar:  
Descrever a solicitação.

---

## Canais de Provimento

Virtual, pelo website da NAV Brasil, em Canais de Atendimento/Assessoria de Comunicação Social: <https://www.navbrasil.gov.br/institucional/contato>.

Telefone: +55 (21) 2174-7214.

---

## Tempo de Espera

Imediato.

# Ouvidoria

## O que é?

Um canal para que os usuários internos e externos apresentem elogios, reclamações, solicitações de providências, sugestões e denúncias (inclusive sigilosas ou anônimas).

## Quem pode utilizar?

Qualquer pessoa, empresa, entidade da sociedade civil ou organização.

## Requisitos

Os dados solicitados englobam: nome completo\*, gênero, tipo e número de documento de identificação a sua escolha, faixa etária, cor/raça, telefone, e-mail\* e endereço.

\*Dados obrigatórios.

## Formas de Acesso e de Comunicação

Acesso: Virtual (Fala.BR) e presencial.

Comunicação: E-mail.

## Etapas

Comparecer à Ouvidoria (localizada na Administração Central da NAV Brasil, na Av. General Justo, 160 - Rio de Janeiro - RJ), que fará a inserção da manifestação no Fala.BR, ou:

Etapa 1 - Acesso ao Sistema:

Acessar a plataforma Fala.BR, da CGU.

Etapa 2 - Identificação:

Realizar login no sistema (com exceção no caso de denúncia anônima). Etapa

3 - Manifestação:

Descrever a manifestação, conforme categoria selecionada.

Etapa 4 - Protocolo e Acompanhamento:

Receber número de protocolo da manifestação cadastrada, para acompanhamento.

Etapa 5 - Resposta:

Receber resposta sobre a manifestação enviada.

## Canais de Provimento

Internet.

## Tempo de Espera

Entre 1 e 30 dias corridos.

(Obs.: A ouvidoria deve oferecer resposta o mais rápido possível, mas o prazo máximo é de 30 dias. Se for necessário, esse prazo pode ainda ser prorrogado uma vez por mais 30 dias.)

# Serviço de Informação ao Cidadão

## O que é?

Um canal para que qualquer pessoa possa encaminhar pedidos de acesso à informação, acompanhar o prazo e receber a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal (de acordo com o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012).

## Quem pode utilizar?

Qualquer cidadão.

## Requisitos

Nome do requerente, número de documento de identificação válido, especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida e endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

## Formas de Acesso e de Comunicação

Acesso: Virtual (Fala.BR) e presencial.  
Comunicação: E-mail e presencial.

## Etapas

**Etapa 1 - Acesso ao Sistema**  
Acessar a plataforma Fala.BR, da CGU, no módulo de Acesso à Informação.

**Etapa 2 - Identificação**  
Realizar login no sistema.

**Etapa 3 - Solicitação**  
Descrever a solicitação de Acesso à Informação.

**Etapa 4 - Protocolo e Acompanhamento**  
Receber número de protocolo da solicitação cadastrada, para acompanhamento.

**Etapa 5 - Resposta**  
Receber resposta sobre a solicitação enviada.

## Canais de Provimento

Área do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no website da NAV Brasil (<https://www.navbrasil.gov.br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/>).

## Tempo de Espera

Entre 1 e 20 dias corridos.  
(Obs.: O SIC deve oferecer resposta o mais rápido possível, mas o prazo previsto é de 20 dias. Caso necessário e justificado, esse prazo pode ser prorrogado uma vez, por 10 dias.)

## O que é?

Espaço virtual que serve para apresentar a empresa, sua missão, visão e valores, bem como divulgar informações institucionais, de governança e transparência.

---

## Quem pode utilizar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

---

## Requisitos

Acesso à internet.

---

## Formas de Acesso e de Comunicação

Virtual: pela internet.

---

## Etapas

Acessar o sítio eletrônico (website) da NAV Brasil, na Internet.

---

## Canais de Provimento

Portal da NAV Brasil, por meio do link: NAV Brasil (<https://www.navbrasil.gov.br/acesso-a-informacao/institucional/>).

---

## Tempo de Espera

Imediato.