



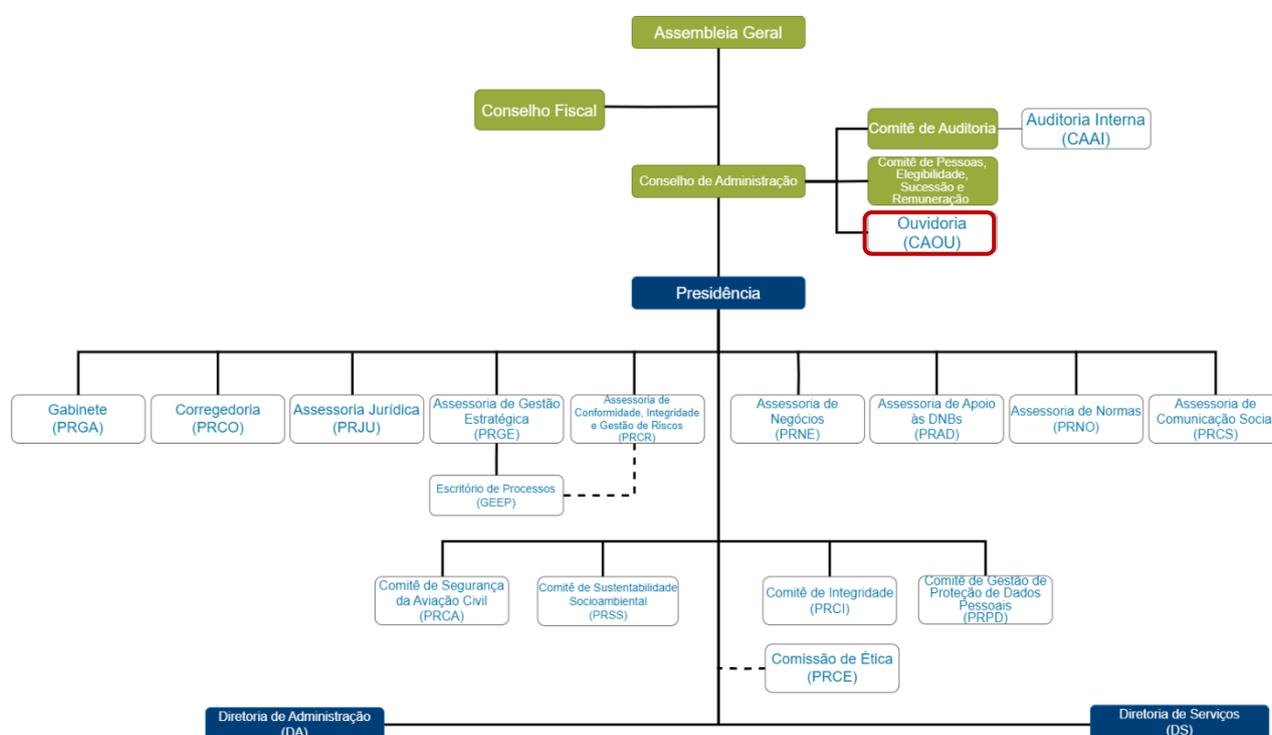
RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA 2024

Sumário

I - APRESENTAÇÃO	2
II - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	3
II.1 - FLUXO DE TRATAMENTO	3
II.2 - DEMONSTRATIVO ANUAL	3
II.3 - OUTRAS AÇÕES.....	9
III - MANIFESTAÇÕES DE SIC	10
III.1 - FLUXO DE TRATAMENTO	10
III.2 - DEMONSTRATIVO ANUAL	10
IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

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, 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 qual a Ouvidoria realiza uma triagem, encaminhando a demanda para o setor responsável pelo tema, com o 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 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), quando as manifestações recebidas têm que ser inseridas no sistema. (Obs.: todas as manifestações recebidas no ano de 2023 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, a Administração Central conta com uma área física exclusiva para a Ouvidoria e SIC.

II.2 - Demonstrativo Anual

As informações a seguir referem-se às manifestações de Ouvidoria recebidas e tratadas durante o ano de 2023.

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.

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 de manifestações de Ouvidoria ao longo de 2023, onde não se observa um padrão de distribuição, em um total de 114 manifestações recebidas.

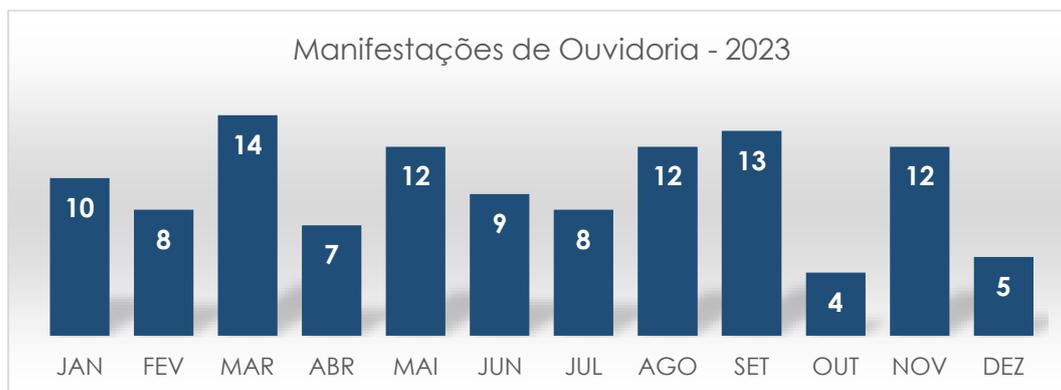


Figura 3 - Quantidade mensal de manifestações de Ouvidoria de 2023.

Com relação ao tempo médio de tratamento das manifestações, observa-se, por meio da figura 4, a seguir, que houve uma redução de 4 dias entre os anos de 2022 e 2023. Ou seja, apesar do aumento de aproximadamente 26% da quantidade de manifestações recebidas em 2023, o tempo de tratamento passou de 26 em 2022 para 22 dias em 2023.

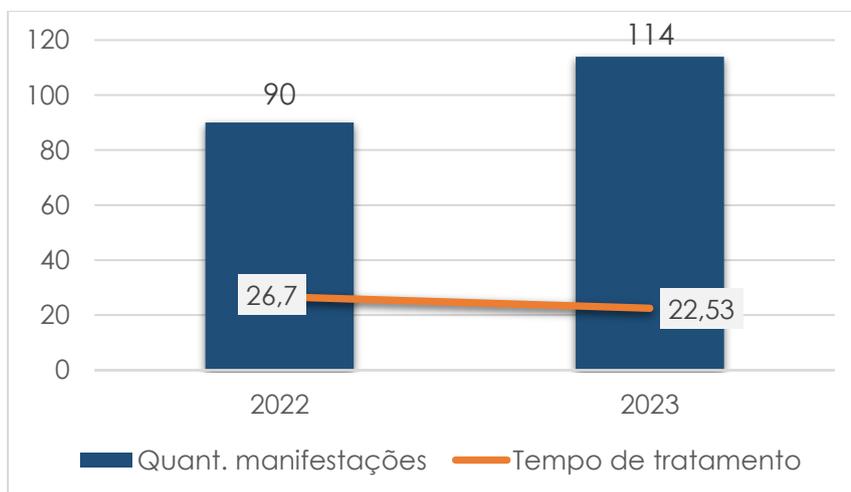


Figura 4 - Manifestações tratadas nos anos de 2022 e 2023 e tempos de tratamento.

Tal redução foi obtida após o início de um trabalho de conscientização junto aos setores que utilizaram mais tempo para realizar o tratamento das manifestações no ano anterior. Espera-se que, com a continuidade do processo de conscientização e com o controle do atendimento aos prazos pelas áreas responsáveis pelo tratamento das manifestações, a tendência de redução se mantenha, impactando positivamente análises futuras.

É preciso ressaltar, no entanto, que, de qualquer forma, o prazo de 30 dias para o encaminhamento de uma resposta conclusiva ao usuário, definido na Portaria CGU nº 581/2021, tem sido atendido.

Como mencionado anteriormente, durante o ano de 2023, foram recebidas 114 manifestações. Dentre estas, 80% foram registradas por empregados ativos da NAV Brasil e 20% registradas por usuários externos, como mostrado na figura 5, demonstrando uma significativa preponderância das manifestações de empregados, sobre aquelas advindas dos usuários do serviço finalístico da NAV Brasil.

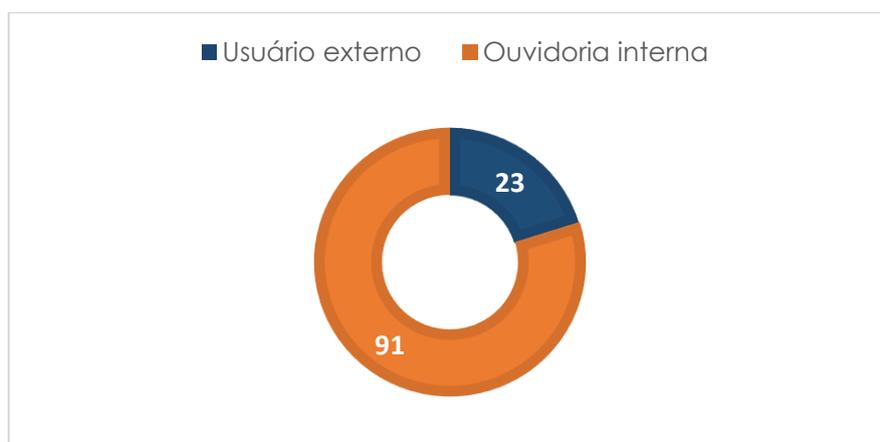


Figura 5 - Origem das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2023.

A distribuição por tipo de manifestação pode ser observada na figura 6, onde se identifica que a maior quantidade de registros se refere a reclamações (32%), seguido de comunicações (denúncias anônimas – 26%), solicitações (25%), denúncias (10%), sugestões (6%) e elogios (1%). Não foram recebidas solicitações de simplificação de serviços no ano de 2023.

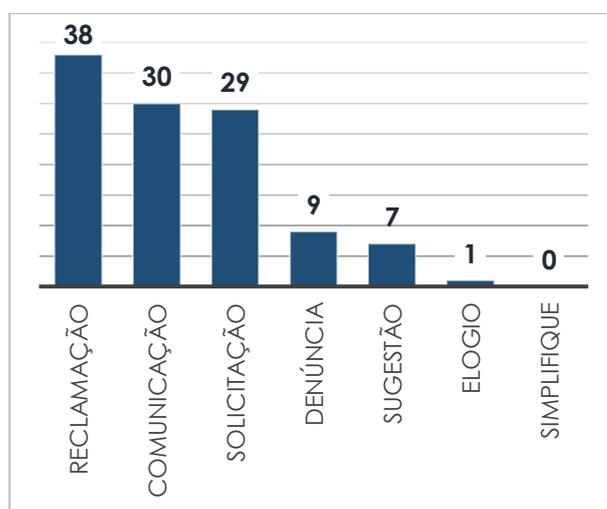


Figura 6 - Tipos de manifestações recebida pela Ouvidoria em 2023.

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.

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

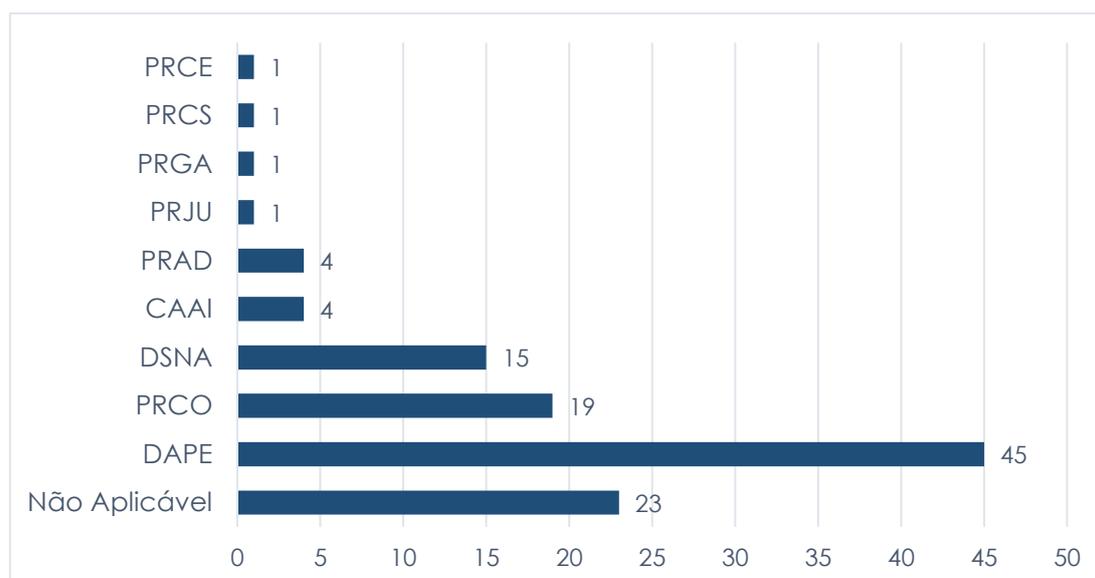


Figura 7 - Áreas responsáveis pelo tratamento das manifestações recebidas em 2023.

É possível notar que a área de Pessoal (DAPE) é a que recebe a maior quantidade de demandas, sendo responsável pelo trato de cerca de 39,5% das demandas da Ouvidoria, o que reflete o fato de a maioria das demandas serem provenientes de usuários internos da NAV Brasil.

Cumprido 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 áreas internas da NAV Brasil.

Comunicações que não contém indícios de ilícito são arquivadas pela Ouvidoria e tratadas, internamente e quando pertinente, como reclamação junto as 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), e a Ouvidoria também recebe denúncias ao Comitê de Auditoria (COAUD). Destaca-se que, no ano de 2023, não foram recebidas denúncias destinadas ao COAUD e que, para as demais áreas apuradas, o total foi de 24 manifestações.

Por meio da figura 8, identificam-se os principais assuntos tratados nas manifestações recebidas, de onde se pode depreender que os temas abarcados pelos 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 e que são apuradas por esta área.

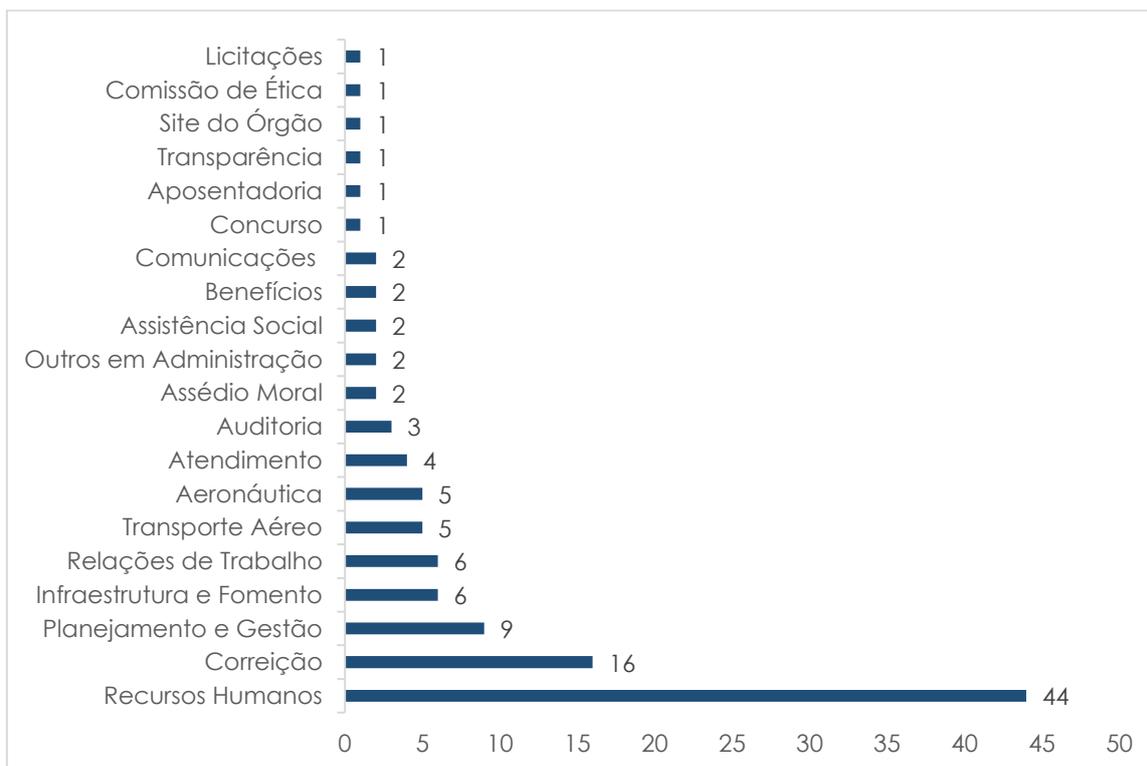


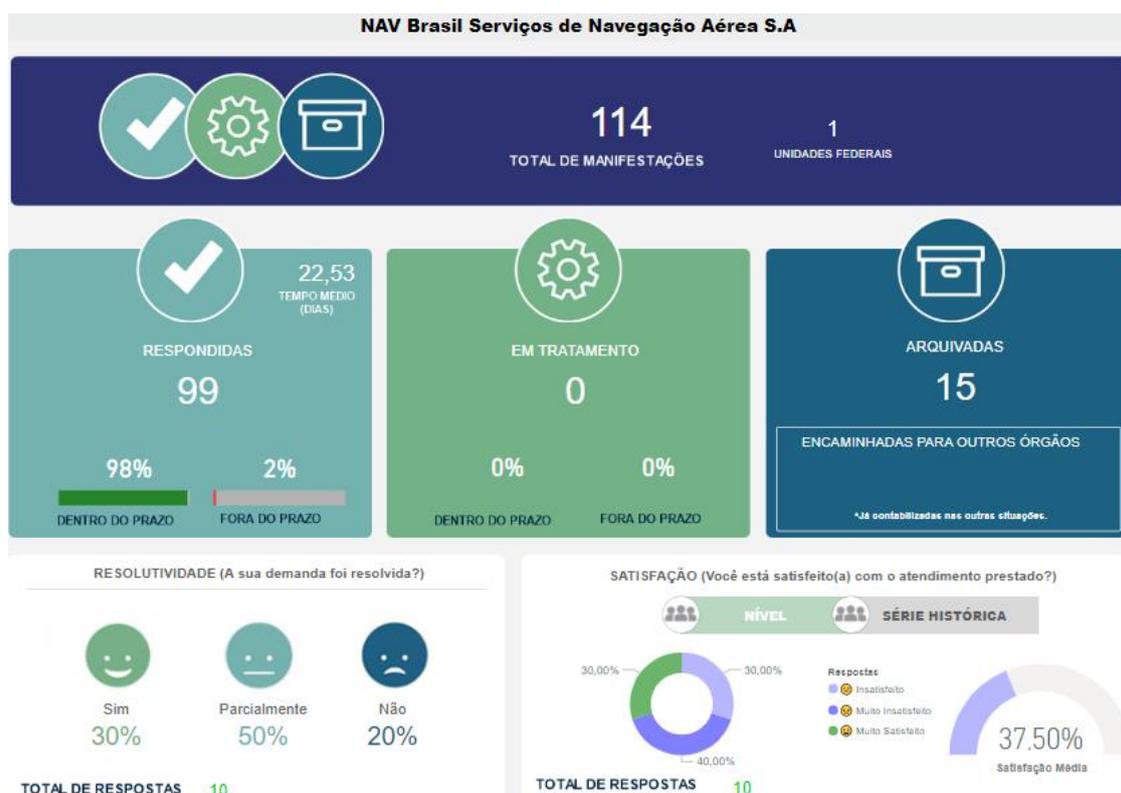
Figura 8 - Assuntos das manifestações recebidas na Ouvidoria, no ano de 2023.

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 “Comunicações”. Esses assuntos somam 17 das manifestações recebidas em 2023 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, abaixo, apresenta o “Painel da NAV Brasil”, referente ao ano de 2023. A imagem reúne as 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.



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

Figura 9 - Painel Ouvidoria da CGU.

Com relação ao tempo médio para que fossem enviadas as respostas conclusivas aos usuários, apesar de ainda se encontrar dentro dos parâmetros definidos em norma da CGU e de ter havido uma redução em relação ao período anterior, ainda se o pode considerar alto, porém justificado pela elevada demanda de serviços sobre as áreas administrativas da Empresa neste período de estruturação, inclusive no que concerne à área de Recursos Humanos, que, como já demonstrado, recebeu considerável quantidade de manifestações.

Com relação ao preenchimento da pesquisa de satisfação, nota-se que o padrão identificado no ano de 2022 se manteve em 2023, uma vez que apenas 10 pessoas realizaram o preenchimento da pesquisa, ou seja, menos de 10% dos usuários que registraram manifestações na Ouvidoria - um valor de reduzida representatividade, considerando a quantidade de manifestações tratadas.

De toda forma, segundo os que responderam à pesquisa, 30% dos usuários consideraram a demanda atendida e se consideraram muito satisfeitos com o serviço prestado. Os que tiveram a demanda parcialmente atendida ou não atendida representam 50% e 20%, respectivamente. Ao passo que 30% se consideraram insatisfeitos e 40% muito insatisfeitos com o serviço prestado.

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 da Ouvidoria. Ou seja, quando o usuário fica insatisfeito com uma resposta negativa da área responsável à sua demanda, apesar do esclarecimento e da justificativa apresentada, a atuação da Ouvidoria acaba afetada por uma avaliação negativa. O oposto acontece quando a demanda do usuário é atendida, gerando uma avaliação positiva do serviço prestado pela Ouvidoria.

II.3 - Outras ações

Participação em Comitê

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

Em virtude da identificação de oportunidades de melhoria no ano de 2022, quanto à conscientização do papel da Ouvidoria para os usuários internos, foram elaboradas, no ano de 2023, no âmbito do Comitê de Integridade, dentre outros, cartilhas que abordaram temas como “Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação” e “Canais de Denúncia”, através das quais foi possível destacar o papel da Ouvidoria e esclarecer aos empregados sobre os tipos de manifestação, além de reforçar a existência de mecanismos de proteção ao denunciante e de preservação da identidade.

Essas ações são consideradas importantes, na medida em que buscam reforçar junto aos empregados, que correspondem à maior parte dos usuários da Ouvidoria, que a boa utilização da unidade contribui para a manutenção da transparência e da integridade da Empresa, com reflexos positivos na melhoria dos processos internos e, até mesmo, no incremento da qualidade do serviço prestado à sociedade.

Força de Trabalho e Capacitação

A titular da Ouvidoria, única a compor a força de trabalho na unidade da NAV Brasil, realizou os seguintes treinamentos promovidos pela Ouvidoria-Geral da União no ano de 2023:

- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias – 26 a 28 de abril;
- Implantação e Gestão de Ouvidorias – 22 a 24 de agosto; e
- Intensivo de Sistemas: Fala.BR – 26 e 27 de setembro.

Além disso, a Ouvidora participou do Seminário Nacional de Ouvidoria de São Paulo, evento organizado pela Rede Nacional de Ouvidorias e promovido pela Controladoria-Geral da União e Controladoria-Geral do Município de São Paulo, no período de 30 de outubro a 01 de novembro de 2023.

III - MANIFESTAÇÕES DE SIC

III.1 - Fluxo de tratamento

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

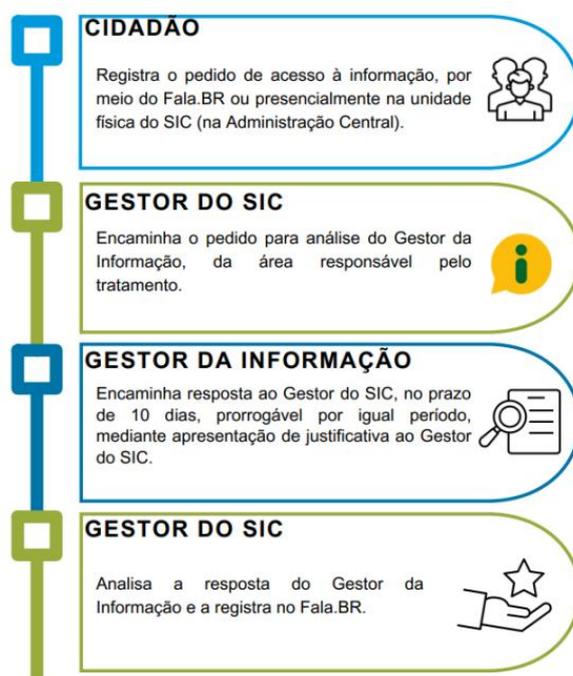


Figura 10 - Fluxo de tratamento dos pedidos de acesso à informação.

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 36 (trinta e seis) pedidos de acesso à informação, distribuídos mensalmente, conforme a figura 11, a seguir.

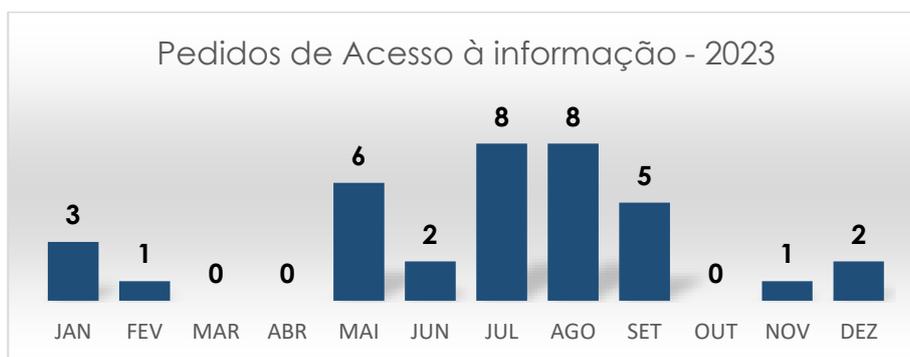


Figura 11 - Quantidade mensal de pedidos de acesso à informação em 2023.

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

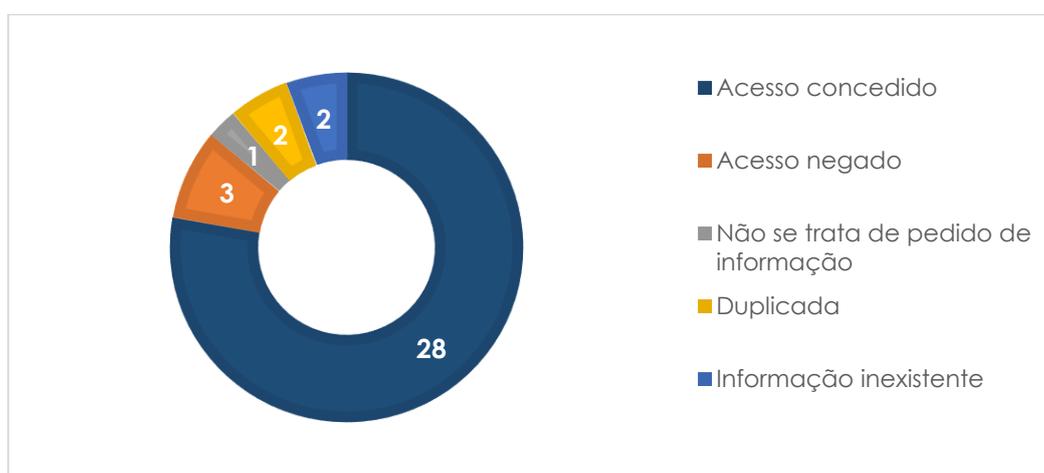


Figura 12 - Tipo de atendimento dos pedidos de acesso à informação em 2023 (números absolutos).

Considerando o total de pedidos, apenas um recurso em primeira instância foi imposto e, nesse caso, a decisão foi mantida.

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 2023 foi de 12,55 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 segundo ano de funcionamento em 30 de junho de 2023 e a unidade de Ouvidoria da Empresa, instituída no mês de março de 2022, praticamente, o seu primeiro ano.

Inicialmente, o período foi marcado pela certificação da titular da Ouvidoria, bem como por ações para viabilizar o acesso ao sistema Fala.BR e o efetivo funcionamento da Ouvidoria.

Neste segundo ano de operação, já com uma base mais sólida, foi possível incrementar as interações com as demais áreas da Empresa, buscando aprimorar as respostas oferecidas, reduzir o prazo de atendimento às manifestações de Ouvidoria, incorporar a gestão do SIC e identificar as necessidades de melhoria.

Essas necessidades de melhoria incluem a atualização da Norma Interna da Gestão da Ouvidoria, manutenção de campanhas de conscientização junto ao efetivo da Empresa, a adequação às novas orientações da Ouvidoria-Geral da União (OGU) que vierem a ser disponibilizadas, e a continuidade da capacitação e da participação em eventos de Ouvidoria, a fim de interagir com unidades semelhantes e agregar as boas práticas identificadas.

Diante do exposto, submete-se o presente Relatório ao conhecimento 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, 13 de março de 2024.

CAROLINE R. MAZZOLI DA ROCHA

Ouvidora