

# NORMA DA NAV BRASIL

ASSUNTO

GESTÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE ORGANIZACIONAL INTERESSADA

PRESIDÊNCIA  
GERÊNCIA DE OUVIDORIA

CÓDIGO DE CONTROLE

NN AIO Nº 8/2022

ATO DE INSTITUIÇÃO

ATO NORMATIVO Nº SEDE-ANO-2022/00017

DATA DE PUBLICAÇÃO

23/08/2022

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

GERAL

UNIDADE ORGANIZACIONAL RESPONSÁVEL PELO CONTROLE E PUBLICAÇÃO

ASSESSORIA DE NORMAS

EM BRANCO

ATO NORMATIVO Nº SEDE-ANO-2022/00017

Rio de Janeiro, 23 de agosto de 2022.

O Presidente da NAV Brasil Serviços de Navegação Aérea S.A., no uso de suas atribuições, com fundamento no art. 87, inciso I, do Estatuto Social, e considerando aprovação da Diretoria Executiva, em reunião extraordinária realizada no dia 12 de agosto de 2022, conforme a Ata DIREX nº SEDE-ADE-2022/00030,

RESOLVE:

- I - Instituir a Norma da NAV Brasil NN AIO 8/2022 - Gestão de Ouvidoria;
- II - Estabelecer que esta Norma entra em vigor a partir da presente data; e
- III - Determinar a sua imediata divulgação a todos os empregados da NAV Brasil.

JOSÉ POMPEU DOS MAGALHÃES BRASIL FILHO  
PRESIDENTE  
NAV BRASIL

Classif. documental 010.010

NAV Brasil Serviços de Navegação Aérea - NAV Brasil  
Endereço : Av. GENERAL JUSTO Nº 160 CENTRO  
CEP:20021130 RIO DE JANEIRO-RJ-BRASIL



Assinado com senha por JOSÉ POMPEU DOS MAGALHÃES BRASIL FILHO em 23/08/2022 16:41:03.  
Documento Nº: 65903-9423 - consulte a autenticidade em  
<https://siganav.infraero.gov.br/sigae/public/app/autenticar?m=65903-9423>



SIGA

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>3</b>
<b>Seção I Da Finalidade.....</b>	<b>3</b>
<b>Seção II Da Fundamentação Legal e Normativa .....</b>	<b>3</b>
<b>Seção III Dos Conceitos.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS .....</b>	<b>5</b>
<b>Seção I Da Ouvidoria.....</b>	<b>5</b>
<b>Seção II Da Resolução de Conflitos.....</b>	<b>5</b>
<b>Seção III Do Tratamento das Manifestações de Ouvidoria .....</b>	<b>6</b>
<b>Seção IV Do Tratamento de Denúncias .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>9</b>

## **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Seção I Da Finalidade**

Art. 1º. Esta Norma tem por finalidade estabelecer os procedimentos de Ouvidoria no âmbito da NAV Brasil.

### **Seção II Da Fundamentação Legal e Normativa**

Art. 2º. Esta Norma está fundamentada nos seguintes instrumentos legais e normativos:

- I. Constituição da República Federativa do Brasil;
- II. 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 da administração pública;
- III. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- IV. Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal;
- V. Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018;
- VI. Portaria 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, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências;
- VII. Portaria nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021, que altera a Portaria nº 581, de 09 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 09 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 e no Decreto nº 10.153, de 03 de novembro de 2019;
- VIII. Portaria nº 121, de 27 de março de 2019, que divulga as tabelas de equivalência entre os cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS e Funções Gratificadas - FG do Poder Executivo Federal com os cargos e funções integrantes da Administração Pública Federal direta e indireta.
- IX. Instrução Normativa nº 3, de 05 de abril de 2019, que define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias que trata o art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias;

- X. Estatuto Social da NAV Brasil;
- XI. Regimento Interno da NAV Brasil; e
- XII. Código de Ética, Conduta e Integridade da NAV Brasil.

### **Seção III**

#### **Dos Conceitos**

Art. 3º. Para os efeitos desta Norma são considerados os seguintes conceitos:

- I. área responsável: área da Empresa responsável pelo tratamento ou solução das demandas registradas na manifestação de Ouvidoria.
- II. canais de comunicação com os manifestantes:
  - a) Fala.BR: Plataforma única de recebimento de manifestações de Ouvidoria de usuários de serviços públicos, disponibilizada por meio da Controladoria-Geral da União; e
  - b) Canal de denúncia: canal de comunicação que possibilita denúncia de ato ilícito, irregular ou antiético.
- III. comunicação de irregularidade: informação de origem anônima acerca de suposta prática de irregularidade, de ato ilícito e desvios éticos;
- IV. denúncia: ato que indica prática de irregularidade, de ato ilícito e desvios éticos, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- V. elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- VI. manifestante: qualquer pessoa física ou jurídica que registra uma manifestação na Ouvidoria;
- VII. manifestação de Ouvidoria: denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitação de providências e solicitação de simplificação (simplifique!), recebidos pela área de Ouvidoria;
- VIII. órgãos de apuração: áreas organizacionais competentes para proceder apuração de fatos irregulares, ilícitos ou antiéticos. São considerados como órgãos apuratórios da NAV Brasil a Corregedoria, a Comissão de Ética, a Auditoria Interna e o Comitê de Auditoria (COAUD).
- IX. pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida em ambiente controlado e seguro, nos termos da legislação vigente. Trata-se de um procedimento interno, através do qual os dados pessoais que permitiriam a identificação de um indivíduo são substituídos por um identificador artificial ou pseudônimo, possibilitando futuramente que sejam encontrados e utilizados;
- X. reclamação: demonstração de insatisfação com o serviço prestado;
- XI. resposta conclusiva: decisão administrativa final sobre a procedência ou improcedência da manifestação com solução ou comunicação de sua impossibilidade de atendimento;
- XII. sugestão: apresentação de ideia ou proposta para o aprimoramento de políticas e serviços prestados;
- XIII. solicitação de providências: pedido de adoção de providências por parte da Administração;

- XIV. solicitação de simplificação: pedido para simplificar os serviços prestados pela NAV Brasil através da proposição de uma sugestão ou através da identificação de falhas.

## **CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS**

### **Seção I Da Ouvidoria**

Art. 4º. A Ouvidoria da NAV Brasil é uma unidade independente, constituída como canal único, que tem como objetivo receber manifestações identificadas e denúncias (identificadas ou não), que está vinculada diretamente ao Conselho de Administração, conforme o Estatuto Social.

§ 1º. Compete à Ouvidoria:

- I. receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Empresa em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;
- II. receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Empresa;
- III. adotar o preconizado na LGPD no tratamento dos dados pessoais;
- IV. exercer outras atividades definidas pelo Conselho de Administração; e
- V. adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e assegurar a qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas.

§ 2º. A Ouvidoria deverá diligenciar para que os problemas identificados sejam solucionados pelas áreas pertinentes e fornecer meios suficientes para os manifestantes acompanharem as providências tomadas.

### **Seção II Da Resolução de Conflitos**

Art. 5º. Com relação à Resolução de Conflitos, compete à Ouvidoria:

- I. disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o manifestante e a NAV Brasil; e
- II. prestar atendimento e orientação aos manifestantes, observados os seguintes princípios:
  - a) empatia;
  - b) imparcialidade;
  - c) isonomia entre as partes;
  - d) autonomia da vontade das partes;

- e) busca do consenso;
- f) boa-fé;
- g) proporcionalidade entre meios e fins; e
- h) respeito à ordem pública e às leis vigentes.

### Seção III

#### Do Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

Art. 6º. O tratamento das manifestações deve obedecer às seguintes etapas:

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

Art. 7º. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestação formulada nos termos dos dispositivos vigentes.

Art. 8º. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, por meio eletrônico, através da Plataforma Fala.BR.

Art. 9º. As manifestações recebidas por meios diversos devem ser cadastradas pela Ouvidoria manualmente no Fala.BR, após consulta e autorização do manifestante.

Art. 10. Sem prejuízo ao recebimento da manifestação, cabe também à Ouvidoria orientar o interessado a realizar sua manifestação diretamente na referida Plataforma.

Art. 11. Caso não seja autorizado, o registro da manifestação será inserida no Fala.BR com essa ressalva.

Art. 12. As manifestações poderão ser reclassificadas pela Ouvidoria em função de suas características.

Art. 13. A Ouvidoria deverá responder às manifestações de forma conclusiva em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de recebimento. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa ao manifestante.

Art. 14. Para que o prazo contido no Art. 12º possa ser cumprido, as áreas responsáveis por tomar providências e enviar informações deverão responder aos pedidos da Ouvidoria no prazo de 20 (vinte) dias, a contar da data de recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que devidamente justificado.

Art. 15. A Ouvidoria poderá solicitar ao manifestante um pedido de complementação de informações, quando estas forem insuficientes para a análise da manifestação.



Art. 16. O pedido de complementação suspenderá a contagem inicial e será dado prazo de 30 (trinta) dias para que o manifestante apresente as informações solicitadas. Caso não haja retorno do manifestante, a manifestação deverá ser arquivada sem a elaboração de uma resposta conclusiva.

Art. 17. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

- a) no caso de elogio: informação sobre o encaminhamento e cientificação ao empregado público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata;
- b) no caso de reclamação: informação objetiva acerca da análise do fato apontado;
- c) no caso de solicitação de providências: informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação, ou a justificativa da impossibilidade de atendimento;
- d) no caso de solicitação de simplificação: se acatada, informação sobre a descrição da simplificação a ser implantada, as fases e cronogramas de implantação de simplificação e as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá acompanhar sua implementação;
- e) no caso de sugestão: manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber, e;
- f) no caso de denúncias: informação sobre o seu encaminhamento às áreas apuratórias competentes ou sobre seu arquivamento.

Art. 18. A Ouvidoria fará o trâmite da manifestação para a área responsável, preferencialmente através do módulo de tratamento do Fala.BR, para o que, o gestor responsável da área técnica, ou o indicado pelo gestor, deverá estar cadastrado na Plataforma com o perfil de colaborador.

Art. 19. É responsabilidade da Ouvidoria, realizar o cadastro dos gestores, ou de seus representantes no Fala.BR, caso necessário, e orientar quanto à utilização do sistema.

Art. 20. A utilização do módulo de tratamento do Fala.BR não permite aos gestores, ou aos seus representantes, entrarem em contato com o manifestante, o que é de responsabilidade exclusiva da Ouvidoria.

## Seção IV

### Do Tratamento de Denúncias

Art. 21. A Ouvidoria é o canal de denúncias da NAV Brasil.

Art. 22. As denúncias deverão ser recebidas exclusivamente através dos meios disponibilizados pela Ouvidoria.

Art. 23. A Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei n.º 12.527, de 2011 (regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 2012), Lei nº 13.460, de 2017, da Lei nº 13.608, de 2018 e da Lei nº 13.709, de 2018.

Art. 24. As denúncias recebidas pela Ouvidoria, desde que contenham elementos mínimos de autoria ou materialidade, serão encaminhadas às áreas responsáveis pelos respectivos processos de apuração.

Art. 25. Se as informações existentes na denúncia forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria solicitará ao usuário o complemento de informações. Nesse caso, o usuário deverá atender à Ouvidoria no prazo de 30 (trinta) dias.

Art. 26. O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no Art. 12 e será retomado a partir da resposta do usuário.

Art. 27. Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante;

Art. 28. A Ouvidoria deve assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do manifestante e deve providenciar sua pseudonimização para envio às áreas responsáveis ou órgãos de apuração.

Art. 29. A área responsável pelo tratamento poderá solicitar a identidade do manifestante, caso seja imprescindível para a apuração dos fatos. Neste caso, a área competente ficará responsável pela restrição de acesso à identidade do manifestante a terceiros.

Art. 30. Após o encaminhamento da denúncia à área responsável, a Ouvidoria deverá oferecer resposta ao manifestante, contendo informação sobre o encaminhamento à área de apuração competente pela análise e demais providências necessárias.

Art. 31. A denúncia deverá ser encaminhada para a(o):

- a) Comissão de Ética, quando o teor estiver relacionado ao ato ou conduta de empregado que esteja em desacordo com o Código de Ética, Conduta e Integridade (no que diz respeito a conduta ética);
- b) Corregedoria, quando o teor estiver relacionado a transgressão de regulamentos (inclusive externos) ou normas internas da empresa;
- c) Auditoria Interna, quando o teor estiver relacionado aos controles internos ou outra responsabilidade prevista no estatuto social da NAV Brasil;
- d) Comitê de Auditoria (COAUD), quando o teor estiver relacionado às atribuições do Comitê previstas no estatuto social da NAV Brasil.

Art. 32. A denúncia poderá ser encerrada quando não for de competência da NAV Brasil ou não contiver os elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

Art. 33. As denúncias anônimas (comunicações de irregularidade) serão submetidas ao mesmo fluxo apuratório, contudo não ensejarão resposta conclusiva ao manifestante e também não serão passíveis de complementação de informações.

Art. 34. Caso a comunicação de irregularidade não contiver os elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade para apuração, a mesma poderá ser encerrada.

Art. 35. A Ouvidoria da NAV Brasil poderá encaminhar denúncia sobre matéria alheia à sua competência à unidade do SisOUV correspondente, mediante consentimento do denunciante.

Art. 36. Para fins de cumprimento ao disposto no Art. 20 da Portaria nº581, de 09 de março de 2021, a Ouvidoria da NAV Brasil deverá informar à Ouvidoria-Geral da União (OGU), através do

Fala.BR, a existência de denúncias relativas aos seguintes ocupantes de cargos de direção, de funções de confiança e de cargos de comissão.

Parágrafo único. Os cargos de direção, de funções de confiança e de cargos de comissão seguirão o descrito na Portaria nº 121 de 27 de março de 2019, sendo estes pormenorizados em documento interno da Empresa.

Art. 37. O envio da informação a que se refere o Art. 35 não isenta a NAV Brasil da adoção das medidas pertinentes de análise prévia e apuração dos fatos relatados.

### **CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 38. Os Gestores da Administração Central e das DNB deverão orientar o efetivo a apresentar as manifestações diretamente através do Fala.BR e os casos excepcionais poderão ser tratados com a Ouvidoria.

Art. 39. A Gerência de Ouvidoria é responsável pela fiscalização do cumprimento desta Norma da NAV Brasil.

Art. 40. Os casos omissos nesta Norma serão resolvidos pela Gerência de Ouvidoria.