

NORMA DA NAV BRASIL

ASSUNTO

GESTÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE ORGANIZACIONAL INTERESSADA

PRESIDÊNCIA

UNIDADE DE OUVIDORIA

CÓDIGO DE CONTROLE

NN AIO Nº 8-A/2025

ATO DE INSTITUIÇÃO

ATO NORMATIVO Nº SD-ANO-2025/00006

DATA DE PUBLICAÇÃO

23/06/2025

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

GERAL

UNIDADE ORGANIZACIONAL RESPONSÁVEL PELO CONTROLE E PUBLICAÇÃO

ASSESSORIA DE NORMAS

EM BRANCO



ATO NORMATIVO Nº SD-ANO-2025/00006

Rio de Janeiro, 23 de junho de 2025.

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, em virtude da aprovação pela Diretoria Executiva, em reunião ordinária realizada no dia 18 de junho de 2025, conforme Ata n.º SEDE-ADE-2025/00028,

RESOLVE:

I. Alterar a Norma NAV Brasil NN AIO Nº 8 - Gestão de Ouvidoria, passando a vigorar na forma da versão "A" (NN AIO Nº 8-A/2025);

II. Estabelecer que esta Norma entra em vigor a partir da presente data;

III. Revogar o Ato Normativo nº SEDE-ANO-2022/00017, de 23 de agosto de 2022; e

IV. Determinar a sua imediata divulgação a todos os empregados da NAV Brasil.

- assinado eletronicamente -

JOSÉ POMPEU DOS MAGALHÃES BRASIL FILHO
PRESIDENTE
NAV BRASIL



Classif. documental

010.010

NAV Brasil Serviços de Navegação Aérea - NAV Brasil

Assinado com senha por JOSÉ POMPEU DOS MAGALHÃES BRASIL FILHO.
Documento Nº: 443223-6995 - consulta à autenticidade em <https://siga.navbrasil.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=443223-6995>



SIGA

U.Org. Interessada

CAOU

Controle/Publicação

PRNO

SUMÁRIO

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	3
Seção I Da Finalidade.....	3
Seção II Da Fundamentação Legal e Normativa	3
Seção III Dos Conceitos	4
CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA	5
CAPÍTULO III DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA.....	6
Seção I Do Recebimento das Manifestações de Ouvidoria	6
Seção II Do Tratamento das Manifestações de Ouvidoria	6
Seção III Do Tratamento de Denúncias	7
Seção IV Da Proteção ao Denunciante, à Vítima e à Testemunha	9
Seção V Do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública	11
Seção VI Da Produção de Relatório.....	12
Seção VII Da Carta de Serviços ao Usuário	12
CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....	12
RELAÇÃO DE ANEXOS.....	13

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I

Da Finalidade

Art. 1º. Esta Norma tem por finalidade estabelecer e regulamentar a gestão da 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 denunciante 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 normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, 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, e dá outras providências;
- VII. 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;

- VIII. 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;
- IX. Estatuto Social da NAV Brasil, aprovado pela Assembleia Geral Ordinária em 14 de abril de 2025;
- X. Regimento Interno da NAV Brasil, aprovado pelo Ato Normativo nº SEDE-ANO-2025/00002, de 21 de fevereiro de 2025; e
- XI. Código de Ética, Conduta e Integridade da NAV Brasil, aprovado pelo Ato Normativo nº SEDE-ANO-2024/00011, de 12 de julho de 2024.

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. comunicação de irregularidade: denúncia de origem anônima;
- III. decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual a área responsável se posiciona sobre uma manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à impossibilidade desta;
- IV. denúncia: ato que indica prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- V. elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- VI. Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU);
- VII. manifestante: qualquer pessoa física ou jurídica que registra uma manifestação na Ouvidoria;
- VIII. manifestação de Ouvidoria: denúncia, reclamação, elogio, sugestão, solicitação de providências e solicitação de simplificação (simplifique!) recebidos pela Ouvidoria;
- IX. órgão de apuração: área organizacional competente para proceder a apuração de fatos irregulares, ilícitos ou antiéticos. São considerados como órgãos apuratórios da NAV Brasil, para fins de Ouvidoria, a Corregedoria, a Comissão de Ética e a Auditoria Interna;
- X. 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;

- XI. reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação do serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- XII. resposta conclusiva: decisão administrativa final sobre a procedência ou improcedência da manifestação com solução ou comunicação de impossibilidade de atendimento;
- XIII. solicitação de providências: pedido de adoção de providências por parte da empresa;
- 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;
- XV. sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta para o aprimoramento dos serviços prestados; e
- XVI. transparência ativa: disponibilização de informações institucionais, de interesse público, por meio da divulgação na internet, de modo a permitir o acesso de qualquer cidadão.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 4º. A Ouvidoria da NAV Brasil é uma unidade independente, constituída como canal único para receber manifestações em geral (que devem ser identificadas) e denúncias (identificadas ou anônimas), vinculada diretamente ao Conselho de Administração.

Art. 5º. Compete à Ouvidoria:

- I. receber e examinar manifestações visando melhorar o atendimento da Empresa em relação a demandas de diferentes partes interessadas;
- II. adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e assegurar a qualidade das respostas às manifestações recebidas de usuários de serviços públicos;
- III. participar do Comitê de Integridade;
- IV. realizar a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- V. participar do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas;
- VI. participar da avaliação de Ouvidorias realizada pela CGU;
- VII. participar da atualização da Carta de Serviços ao Usuário;
- VIII. elaborar o Relatório Anual de Gestão;
- IX. garantir o cumprimento da transparência ativa de informações da Ouvidoria, observados os guias e as orientações da Controladoria-Geral da União (CGU);
- X. adotar medidas para a proteção ao denunciante e à vítima; e
- XI. exercer outras atividades definidas pelo Conselho de Administração.

Parágrafo único. A Ouvidoria deverá diligenciar para que os problemas identificados no tratamento de manifestações sejam solucionados pelas áreas responsáveis, fornecendo meios suficientes para os manifestantes acompanharem as providências tomadas.

CAPÍTULO III

DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Seção I

Do Recebimento das Manifestações de Ouvidoria

Art. 6º. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, por meio eletrônico, através da plataforma Fala.BR, que deverá ser acessada através do site <https://falabr.cgu.gov.br/>.

Art. 7º. As manifestações recebidas por meios diversos devem ser manualmente cadastradas pela Ouvidoria na plataforma Fala.BR, que é de uso obrigatório pela NAV Brasil.

Art. 8º. Sem prejuízo ao recebimento da manifestação por meios diversos, cabe à Ouvidoria orientar o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na plataforma Fala.BR.

Art. 9º. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestação formulada nos termos dos dispositivos vigentes.

Art. 10. Durante o procedimento de triagem da manifestação, a Ouvidoria deverá observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

Art. 11. A manifestação recebida sobre matéria alheia à competência da NAV Brasil será encaminhada à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

Parágrafo único. O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal será precedida de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudominização pela unidade encaminhadora.

Seção II

Do Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

Art. 12. 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 da manifestação para outra unidade de Ouvidoria, quando couber;
- V. análise prévia da manifestação;
- VI. solicitação de complementação de informações ao manifestante, quando couber;
- VII. trâmite para área responsável pelo assunto; e
- VIII. consolidação, alinhamento e envio de resposta conclusiva ao manifestante.

Art. 13. A Ouvidoria deverá apresentar resposta conclusiva ao manifestante em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de recebimento da manifestação. Esse prazo poderá ser prorrogado por igual período, desde que se apresente justificativa ao manifestante.

Art. 14. Para atendimento ao prazo contido no Art. 13, as áreas responsáveis por tomar providências e enviar informações deverão responder aos pedidos da Ouvidoria no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar da data de recebimento no setor. Esse prazo poderá ser prorrogado por igual período, desde que devidamente justificado pela área.

Parágrafo único. A justificativa de que trata o *caput* deve ser providenciada pela área responsável pelo tratamento da manifestação e destinada à Ouvidoria, por meio do Fala.BR.

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

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

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

- I. 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, quando couber;
- II. no caso de reclamação: informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso;
- III. 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;
- IV. 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
- V. no caso de sugestão: manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o tempo necessário à sua implementação, quando couber.

Art. 18. A Ouvidoria fará o trâmite da manifestação para a área responsável, preferencialmente, através do módulo de tratamento do Fala.BR, sendo necessário que o gestor da área técnica, ou pessoa por ele indicada, esteja 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 e orientá-los quanto à utilização do sistema.

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

Seção III

Do Tratamento de Denúncias

Art. 21. Sem prejuízo das regras gerais previstas na Seção II do Capítulo III desta Norma, aplicam-se às denúncias as disposições específicas desta Seção.

Art. 22. O recebimento de denúncias será operado pela Ouvidoria, de forma integrada ao sistema Fala.BR.

Art. 23. No caso de apresentação de denúncia a outra área da Empresa, esta deverá encaminhá-la imediatamente à Ouvidoria.

Art. 24. O tratamento das denúncias deve obedecer às seguintes etapas:

- I. recebimento da denúncia ou comunicação de irregularidade;
- II. registro da denúncia no Fala.BR, caso necessário;
- III. triagem;
- IV. encaminhamento da denúncia para outra unidade de Ouvidoria, quando couber, mediante consentimento do denunciante;
- V. análise prévia de competência, autoria, materialidade e compreensão da denúncia;
- VI. solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- VII. trâmite para área apuratória competente; e
- VIII. consolidação, alinhamento e envio de resposta conclusiva ao denunciante.

Art. 25. 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, Lei nº 13.608, de 2018, e Lei nº 13.709, de 2018.

Art. 26. As denúncias recebidas pela Ouvidoria serão encaminhadas às áreas responsáveis pelos respectivos processos de apuração, desde que contenham elementos mínimos de autoria ou materialidade.

Art. 27. Se as informações existentes na denúncia forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria solicitará ao usuário o complemento de informações, salvo para denúncias não identificadas.

Parágrafo único. No caso descrito no *caput*, o usuário deverá atender à Ouvidoria no prazo de 30 (trinta) dias.

Art. 28. O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no Art. 13, e será retomado a partir da resposta do usuário.

Art. 29. Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

Art. 30. 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. 31. A área responsável pelo tratamento poderá solicitar a identidade do manifestante, caso esta seja imprescindível para a apuração dos fatos, devendo assegurar a restrição de acesso a terceiros.

Art. 32. Após o encaminhamento da denúncia à área responsável, a Ouvidoria deverá oferecer resposta ao manifestante, contendo informação sobre o encaminhamento para as áreas apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

Art. 33. A denúncia deverá ser encaminhada à:

- I. Comissão de Ética, quando o teor estiver relacionado a ato ou conduta de empregado que esteja em desacordo com o Código de Ética, Conduta e Integridade (no que diz respeito a conduta ética);
- II. Corregedoria, quando o teor estiver relacionado a transgressão de regulamentos (inclusive externos) ou normas internas da empresa; ou
- III. Auditoria Interna, quando o teor estiver relacionado a controles internos ou outras responsabilidades atribuídas à unidade ou ao Comitê de Auditoria, conforme previsto no estatuto social da NAV Brasil.

Art. 34. A denúncia poderá ser respondida de ofício e finalizada pela Ouvidoria, quando não for de competência da NAV Brasil.

Art. 35. A comunicação de irregularidade será submetida ao mesmo fluxo apuratório, contudo, não ensejará resposta conclusiva ao manifestante e também não será passível de complementação de informações.

Art. 36. A comunicação de irregularidade poderá ser arquivada, caso não contenha os elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade para a sua apuração.

Art. 37. Para fins de cumprimento ao disposto no Art. 36 da Portaria nº 116/2024, a Ouvidoria da NAV Brasil deverá informar à Ouvidoria-Geral da União (OGU), através do Fala.BR, a existência de denúncias relativas a ocupantes de cargos de direção, chefia ou assessoramento equivalente ou superior.

Parágrafo único. Os cargos mencionados no *caput* seguirão o descrito na Portaria nº 121/2019, sendo estes pormenorizados em documento interno da Empresa.

Art. 38. Ao final do processo de apuração, a área apuratória responsável pelo tratamento da denúncia deverá informar a decisão final à Ouvidoria, seja esta pela procedência (total ou parcial), improcedência ou pelo arquivamento da manifestação.

Art. 39. Cabe à Ouvidoria atualizar o Fala.BR com as informações recebidas das áreas apuratórias ao final do processo de apuração.

Art. 40. Não serão reconhecidas como denúncias para fins de registro pela Ouvidoria, as informações apresentadas por meio de mensagens eletrônicas amplamente distribuídas ou enviadas por canais de comunicação não oficiais, assim como aquelas direcionadas a pessoas ou entidades que não detêm competência para seu recebimento.

Art. 41. O denunciante que agir de má-fé poderá ser submetido a sanções disciplinares, cabendo à Corregedoria a instauração dos trâmites necessários à apuração da conduta.

Seção IV

Da Proteção ao Denunciante, à Vítima e à Testemunha

Art. 42. Além da proteção da identidade do denunciante, a NAV Brasil poderá adotar medidas de proteção ao denunciante, à vítima e à testemunha, com o objetivo de mitigar riscos decorrentes de retaliação, perseguição, constrangimento, coação ou outras formas de prejuízo decorrentes de sua atuação no contexto das denúncias.

Parágrafo único. A atuação é limitada ao público interno, sem prejuízo das tratativas da Ouvidoria junto a fornecedores e terceiros, buscando promover um ambiente íntegro na NAV Brasil.

Art. 43. Os pedidos de adoção de medidas de proteção poderão ocorrer por:

U.Org. Interessada

CAOU

Controle/Publicação

PRNO

- I. iniciativa da Ouvidoria;
- II. solicitação do próprio denunciante; ou
- III. indicação dos órgãos apuratórios.

§ 1º. Quando se tratar de iniciativa do denunciante, o pedido deverá ser registrado por meio da Plataforma Fala.BR.

§ 2º. Quando se tratar de iniciativa da vítima ou testemunha, o pedido deverá ser solicitado junto aos órgãos apuratórios.

§ 3º. A Ouvidoria poderá contar com o apoio de um grupo de acolhimento, composto por profissionais ou representantes de áreas estratégicas da Empresa, com a finalidade de orientar, acompanhar e propor medidas de proteção ao(à) denunciante, testemunha ou vítima de casos de assédio e discriminação.

Art. 44. Todos os pedidos serão submetidos à apreciação do Comitê de Integridade, com prioridade em relação às demais atividades dos membros do colegiado.

Art. 45. O Comitê de Integridade deverá realizar a análise do pedido no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados do seu recebimento, com base em avaliação de risco que considere os seguintes aspectos:

- I. risco de retaliação institucional ou interpessoal;
- II. risco de exposição indevida da identidade;
- III. risco de comprometimento da integridade física, psicológica ou moral; e
- IV. risco de prejuízo profissional ou funcional no ambiente de trabalho.

Art. 46. Concluída a análise, o Comitê de Integridade apresentará proposta de decisão ao Presidente da Empresa, contendo as medidas de proteção recomendadas ou o indeferimento do pedido, devidamente justificado, cabendo ao Presidente deferir ou não.

Art. 47. Deferido o pedido, será elaborado um Plano de Proteção Individual, contendo:

- I. as ações administrativas a serem adotadas pela Empresa;
- II. os responsáveis pela execução das medidas; e
- III. o período de vigência das medidas de proteção, com possibilidade de prorrogação mediante justificativa formal.

Art. 48. As medidas de proteção previstas no Plano de Proteção Individual poderão incluir, isolada ou conjuntamente, sem prejuízo de outras que se mostrarem adequadas ao caso concreto, as seguintes ações exemplificativas:

- I. preservação da identidade, imagem e dados pessoais;
- II. prevenção à reinquirição sobre os fatos quando estes se mostrarem suficientes para a aptidão da denúncia, evitando a revitimização;
- III. registro da necessidade de agilizar apurações e de adotar medidas acautelatórias ao denunciado;
- IV. transferência ou remoção, temporária ou definitiva, para outra lotação, sem prejuízo de salário ou vantagens;
- V. suspensão temporária das atividades laborais presenciais, sem prejuízo de salário ou vantagens;

- VI. garantia da reinserção nas atividades laborais, em caso de alteração ou suspensão das atividades anteriores;
- VII. ativação de medidas adicionais de segurança nas ferramentas eletrônicas corporativas;
- VIII. suspensão temporária da competência para a prática dos atos de gestão do denunciado relacionados ao(à) denunciante, testemunha ou vítima, sendo alternativamente possível a adoção de deliberação conjunta com autoridade diversa designada para esse fim, ou ainda, a realocação da respectiva competência a outra autoridade, com o objetivo de prevenir retaliações e assegurar a imparcialidade nas decisões funcionais.

§ 1º. Outras medidas poderão ser adotadas, conforme avaliação do risco e da situação específica, respeitado o princípio da proporcionalidade e a preservação do vínculo funcional da pessoa protegida.

§ 2º. Para fins do disposto no inciso VIII, consideram-se exemplos de atos de gestão de pessoas que, se praticados com desvio de finalidade, podem configurar retaliação: alteração injustificada de atividades ou jornada de trabalho, exclusão de treinamentos ou capacitações, negativa de concessão de benefícios ou promoções, avaliações de desempenho com viés punitivo, abertura de procedimentos disciplinares com indícios de finalidade desviada, bem como quaisquer outras ações que impliquem prejuízo funcional à pessoa envolvida.

Art. 49. O Plano de Proteção Individual poderá ser prorrogado, sempre que persistirem os riscos identificados, mediante nova análise fundamentada.

Art. 50. Em caso de indeferimento do pedido, o interessado poderá, a qualquer tempo, solicitar a revisão da decisão, mediante apresentação de justificativa contendo elementos novos que sustentem a reavaliação do risco.

Art. 51. As medidas de proteção previstas nesta Norma poderão ser revistas a qualquer tempo, caso sobrevenham elementos que comprovem a má-fé da pessoa beneficiária, inclusive com a possibilidade de sua revogação e adoção de providências quanto aos atos anteriormente praticados com fundamento na proteção concedida.

Art. 52. Sem prejuízos das medidas adotadas pela empresa, as denúncias de retaliação serão apuradas pela Controladoria Geral da União (CGU), conforme dispositivos legais vigentes.

Seção V

Do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

Art. 53. A Ouvidoria participará do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), conduzida periodicamente, pela CGU.

Art. 54. Cabe à Ouvidoria:

- I. preencher as informações constantes no MMOuP, diretamente no sistema e-CGU;
- II. adotar as ações determinadas pela CGU; e
- III. avaliar a oportunidade de submeter o resultado do MMOuP ao Conselho de Administração.

Seção VI

Da Produção de Relatório

Art. 55. O Relatório de Gestão da Ouvidoria será elaborado anualmente, contendo o mínimo de informações disposto no Art. 60 da Portaria CGU nº 116/2024, e enviado para o conhecimento do Conselho de Administração.

Parágrafo único. O envio previsto no *caput* ocorrerá até o mês de março do ano subsequente ao período de referência.

Art. 56. O documento deverá ser publicado em área específica, no site da NAV Brasil, até o dia 1º de abril, conforme disposto na Portaria CGU nº 116/2024.

Seção VII

Da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 57. Conforme Regimento Interno da NAV Brasil, compete à Assessoria de Comunicação Social a atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 58. A Ouvidoria participa desse processo por meio do envio de informações referentes aos canais de atendimento sob sua responsabilidade, podendo ainda contribuir com dados ou esclarecimentos que estejam dentro de sua alçada ou conhecimento.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 59. Os gestores da Administração Central e das Dependências da NAV Brasil (DNBs) deverão orientar o efetivo a apresentar eventuais manifestações diretamente por meio do Fala.BR.

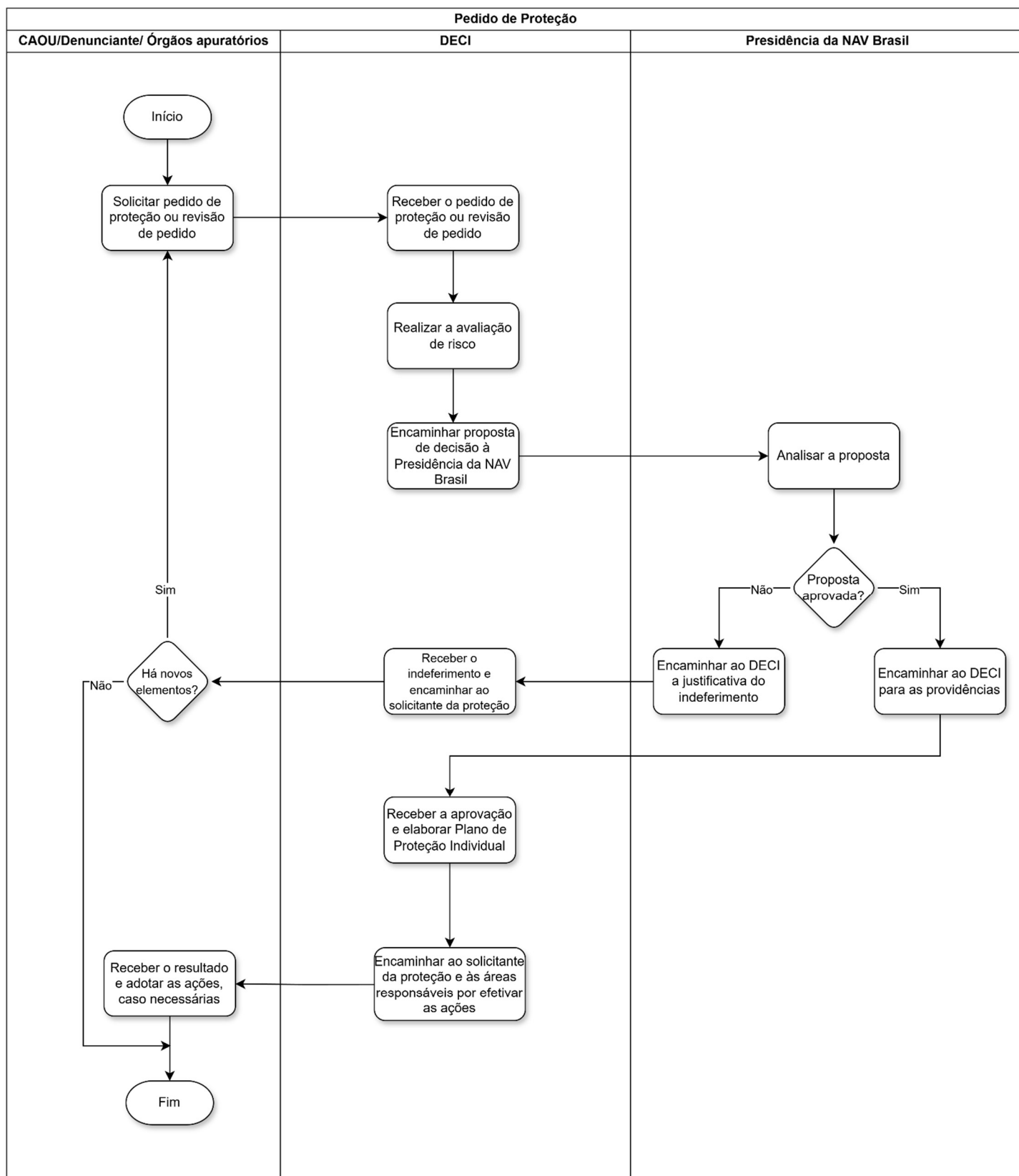
Art. 60. Os casos omissos nesta Norma serão resolvidos pela Unidade de Ouvidoria.

RELAÇÃO DE ANEXOS

ANEXO I – FLUXOGRAMA PEDIDO DE PROTEÇÃO

ANEXO II – FLUXOGRAMA TRATAMENTO DE DENÚNCIA

Assunto: FLUXOGRAMA PEDIDO DE PROTEÇÃO



Assunto: FLUXOGRAMA TRATAMENTO DE DENÚNCIA

