



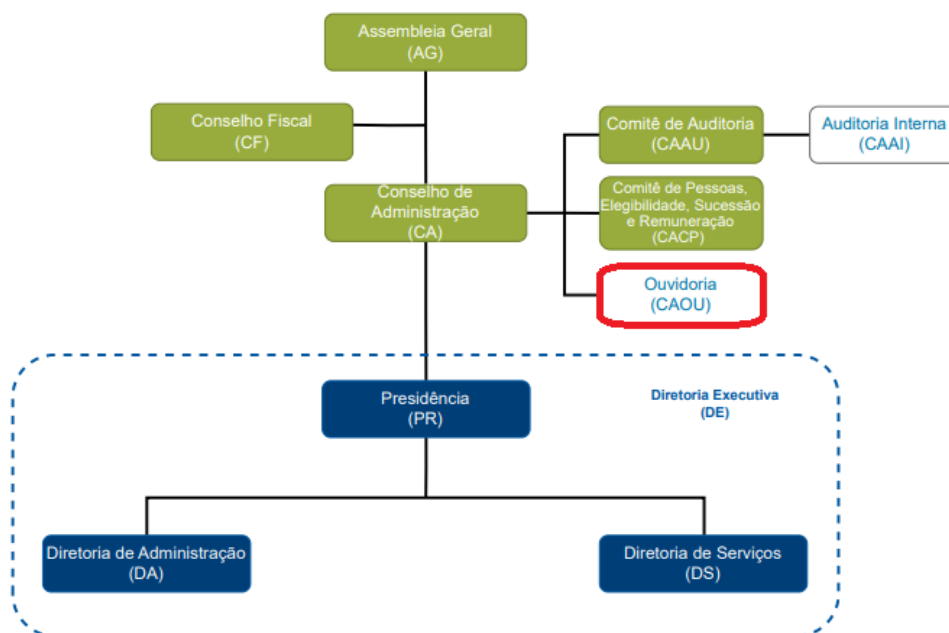
RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA 2026

Sumário

I - APRESENTAÇÃO	2
II - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	3
II.1 - FLUXO DE TRATAMENTO	3
II.2 - DEMONSTRATIVO ANUAL	4
II.3 - OUTRAS AÇÕES	10
III - MANIFESTAÇÕES DE SIC	13
III.1 - FLUXO DE TRATAMENTO	13
III.2 - DEMONSTRATIVO ANUAL	14
IV - PLANEJAMENTO	15
V - CONSIDERAÇÕES FINAIS	16

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 as unidades subordinadas 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 da alta administração com a transparência e com a busca da contínua melhoria da qualidade dos serviços que presta à sociedade.

Em fevereiro de 2023, nos termos da NN AIO nº 17/2023, a gestão do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) foi incorporada 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 do 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 (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 um 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 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, é obrigatória a utilização do Fala.BR para o registro de manifestações, embora sem que haja prejuízo aos demais meios, situação em que as manifestações recebidas devem que ser inseridas naquele sistema. (Obs.: todas as manifestações recebidas no ano de 2025 se deram através da Plataforma 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.

II.2 - Demonstrativo Anual

As informações a seguir referem-se às manifestações de Ouvidoria recebidas e tratadas durante o ano de 2025.

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, a seguir, apresenta a distribuição mensal das manifestações de Ouvidoria ao longo de 2025, onde se observa um total de 128 manifestações recebidas.

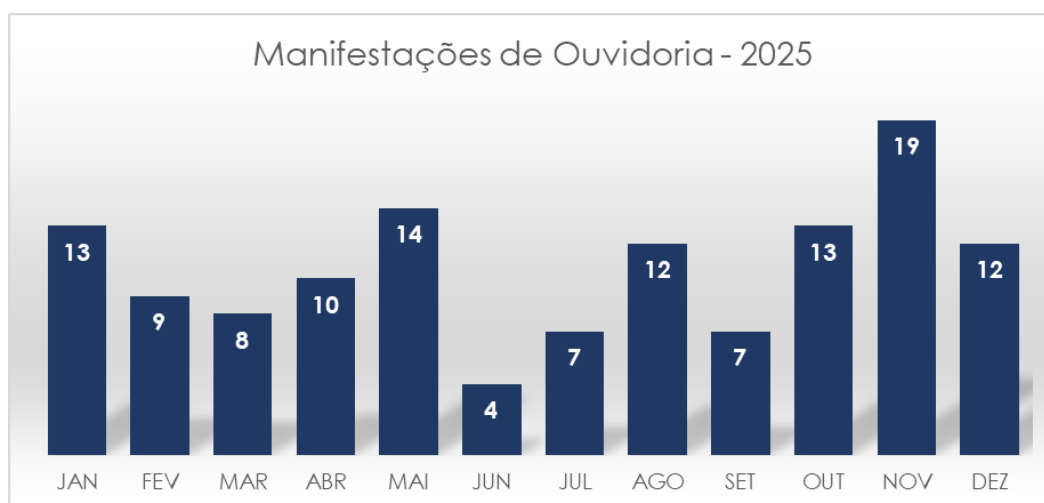


Figura 3 - Quantidade mensal de manifestações de Ouvidoria de 2025.

Com relação ao tempo médio de tratamento das manifestações, observa-se, por meio da figura 4, que houve um aumento gradativo com o passar dos anos, a partir de 2023. Sobre o ano de 2025, o tempo médio de tratamento apresentou aumento de 22,5% com relação ao ano anterior, contudo, esse aumento foi acompanhado do aumento da quantidade de manifestações recebidas, que apresentou incremento de 21% em relação a 2024.

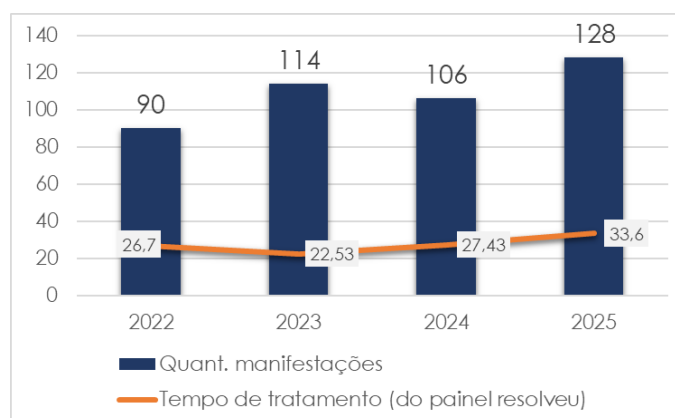


Figura 4 - Manifestações tratadas no período de 2022 a 2025 e tempo de tratamento (em dias).

É importante destacar que o prazo legal para o tratamento das manifestações é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa ao manifestante. Ou seja, apesar do incremento do tempo de tratamento no ano de 2025, as todas as respostas foram oferecidas dentro do prazo previsto.

Como mencionado anteriormente, durante o ano de 2025, foram recebidas 128 manifestações. 76% destas foram registradas por empregados ativos da NAV Brasil e 24% registradas por usuários externos, como apresentado na figura 5, demonstrando uma significativa preponderância das manifestações de empregados sobre aquelas advindas dos usuários dos serviços providos pela NAV Brasil à sociedade.

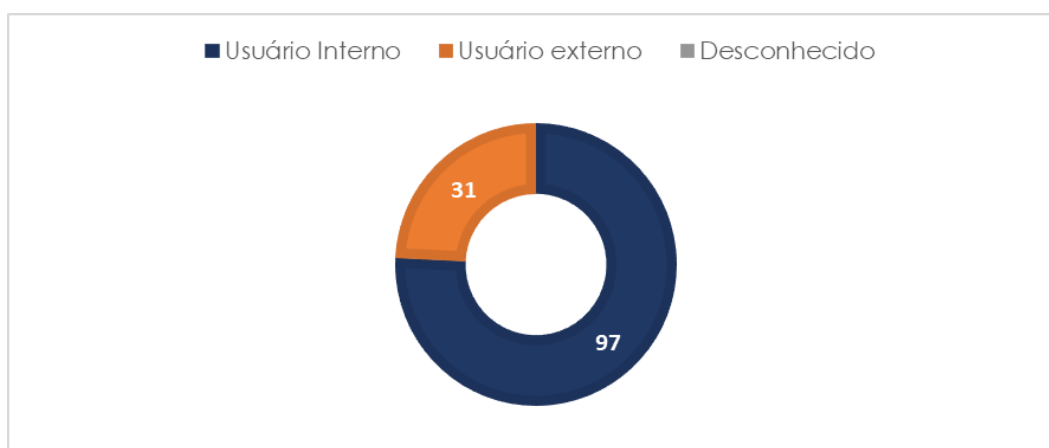


Figura 5 - Origem das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2025.

A distribuição por tipo de manifestação pode ser observada na figura 6, onde se identifica que a maior quantidade de registros são “solicitações de providências” (34,38%), seguidas de “reclamações” (32,81%), “comunicações” (denúncias anônimas – 14,06%) e “denúncias” (14,06%) e “sugestões” (4,69%). No ano de 2025, não foram recebidas solicitações de simplificação de serviços nem elogios.

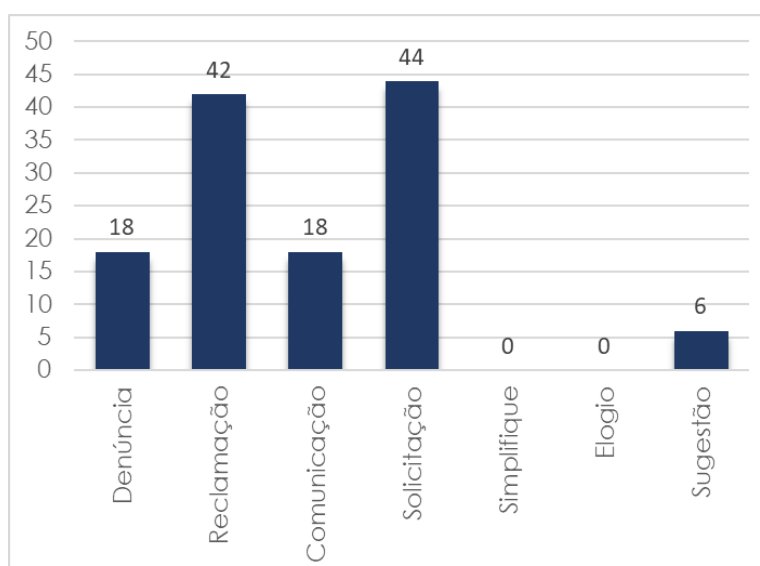


Figura 6 - Tipos de manifestações recebida pela Ouvidoria em 2025.

É importante esclarecer, que a elevada quantidade de comunicações recebidas decorre de se tratar 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, contudo, caso a manifestação apresente conteúdo suficiente para o tratamento, as áreas responsáveis atendem à demanda da Ouvidoria e a resposta conclusiva fica registrada no Fala.BR (sem possibilidade de acesso pelo manifestante).

É possível notar, por meio da figura 7, a seguir, que a área de Pessoal (DAPE) é a que recebe a maior quantidade de demandas, sendo responsável pelo tratamento de cerca de 47% das demandas da Ouvidoria, o que reflete o fato de a maioria das demandas serem provenientes de usuários internos da NAV Brasil. A maior parte dos problemas apontados por esses usuários foi recorrente e vinha da utilização de um sistema contratado pela Infraero para a gestão de Recursos Humanos na Empresa, antes mesmo da constituição da NAV Brasil, que sub-rogou o contrato. Em meados de outubro de 2025, tal sistema foi trocado para outro contratado pela NAV Brasil. Contudo, ainda se observou uma grande quantidade de manifestações destinadas à DAPE, em função do período de transição entre os sistemas e necessidade de adaptação.

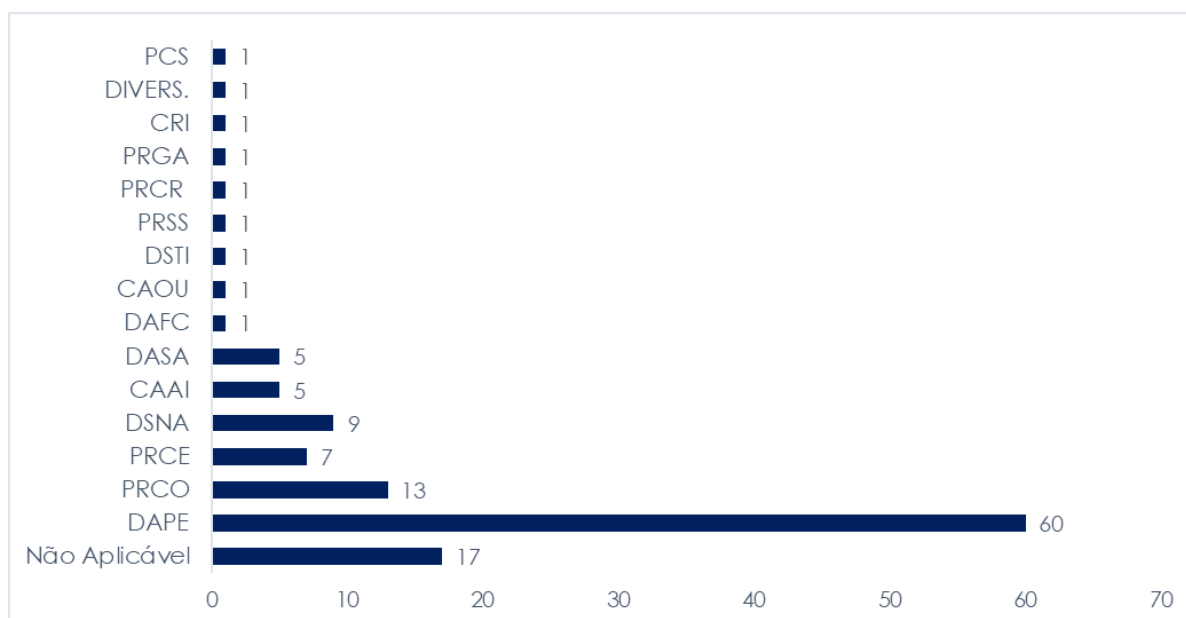


Figura 7 - Áreas responsáveis pelo tratamento das manifestações recebidas em 2025.

A área que trata questões relacionadas ao serviço finalístico da Empresa – controle de tráfego aéreo, meteorologia e comunicações aeronáuticas – é a Gerência de Serviços de Navegação Aérea (DSNA). As demandas da área somam 9 das manifestações recebidas em 2025 e são provenientes tanto de usuários internos quanto externos.

Ainda com relação à figura 7, cumpre 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 outras áreas internas da Empresa. Geralmente, as demandas respondidas pela Ouvidoria não têm relação com os serviços prestados pela NAV Brasil e as arquivadas não são manifestações de Ouvidoria ou são genéricas e inexistente a possibilidade de tratamento.

Comunicações que não contém indícios de ilícito são arquivadas pela Ouvidoria e tratadas internamente, e, quando pertinente, como reclamação junto às 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). Vinte e cinco manifestações foram destinadas a estas áreas, no ano de 2025.

Destaca-se que a Ouvidoria é o canal para o recebimento de denúncias destinadas ao Comitê de Auditoria (COAUD), contudo, no ano de 2025, não foram recebidas denúncias destinadas ao colegiado.

Por meio da figura 8, identificam-se os principais assuntos tratados nas manifestações recebidas, de onde se pode depreender que os temas abarcados pelo setor de 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 a serem por aquela área apuradas.

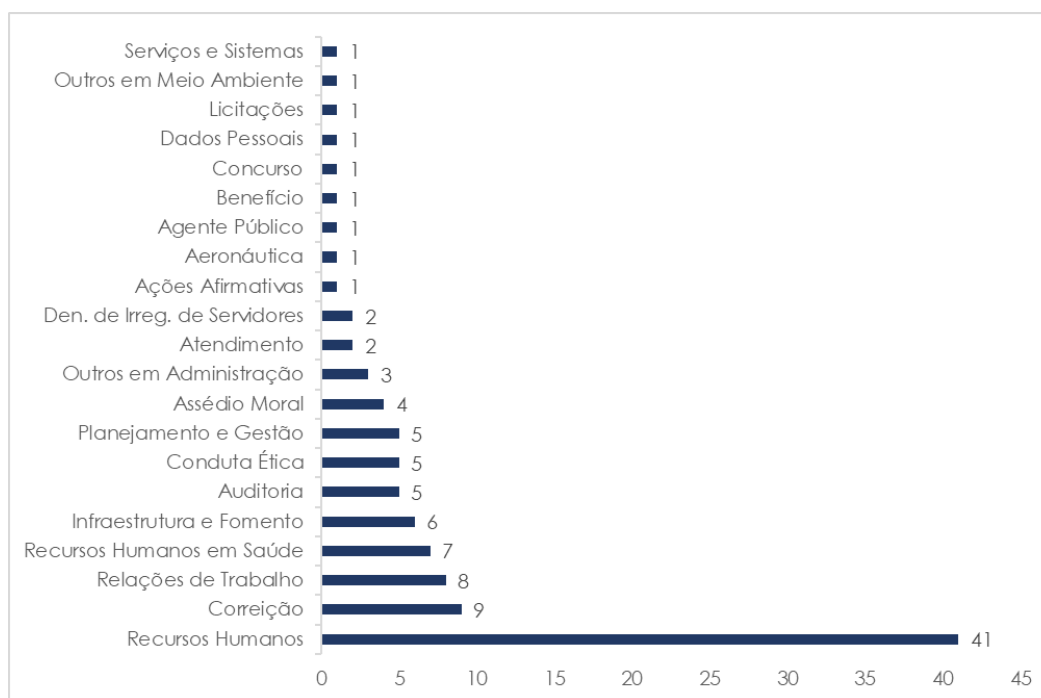


Figura 8 - Temas das manifestações recebidas na Ouvidoria, no ano de 2025.

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, a seguir, apresenta o “Painel da NAV Brasil” referente ao ano de 2025. A imagem reúne algumas das 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.

Com relação ao tempo médio para que respostas conclusivas fossem enviadas aos usuários, apesar de ainda se encontrar dentro dos parâmetros definidos em norma da CGU, foi observado um incremento, quando comparado ao ano anterior. Entende-se que a justificativa para tal decorre da elevada demanda de serviços sobre as áreas administrativas da Empresa, especialmente, no que concerne à área de Recursos Humanos, que, como já demonstrado, representa, aproximadamente, a metade das manifestações registradas ao longo do ano.

Quanto ao preenchimento da pesquisa de satisfação, nota-se o mesmo padrão identificado nos anos anteriores, uma vez que apenas 12 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.

Segundo os que responderam à pesquisa, a satisfação média é de aproximadamente 15%. Dentre a resolutividade indicada pela Ouvidoria, 80% do total de manifestações recebidas foi resolvido, ou seja, tiveram a resposta ou justificativa apresentada pela área responsável pelo tratamento das manifestações, não havendo mais ações internas na Empresa.

Neste mister de avaliação do serviço, 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, uma resposta negativa da área responsável à demanda, apesar do esclarecimento e da justificativa apresentada, acaba por gerar uma avaliação negativa da Ouvidoria.



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

Figura 9 - Painei Ouvidoria da CGU.

II.3 - Outras ações

Participação no Comitê de Integridade da NAV Brasil

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

Dentre os assuntos abarcados no Código de Ética, Conduta e Integridade (CECI) para compor as versões do meio de divulgação denominado “Radar Integridade”, no ano de 2025, destaca-se a versão com temas como “Assédios e Acolhimento” e “Proteção ao Denunciante”, assuntos tratados no âmbito da Ouvidoria e que demandou ações de atualização normativa e ampliação do formato do atendimento da unidade.

Outra ação de destaque do Comitê foi a elaboração do Programa de Integridade, aprovado no mês de março de 2025. O desenvolvimento do Programa representa um passo para o aprimoramento da gestão, consolidando práticas de prevenção, detecção e remediação de fraude, corrupção e outras irregularidades que possam comprometer a confiança, a credibilidade e a reputação institucional. As ações definidas para cada área, após análise de riscos, foram compiladas no Plano de Integridade, aprovado em janeiro de 2026.

Força de Trabalho e Capacitação

A titular da Ouvidoria, única a compor a força de trabalho na unidade da NAV Brasil, participou dos seguintes treinamentos/palestras/oficinas no ano de 2025:

- Oficina de Elaboração de Relatórios de Gestão (OGU) – 11 de março;
- Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral (ENAP) – 01 a 23 de abril;
- LAI: Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação (CGU) – 28 de junho;
- Comunicação não violenta (ENAP) – 09 a 14 de julho;
- Inclusão de gênero na ponta da língua (ENAP) – 15 a 18 de agosto;
- Promoção e Defesa dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+ (ENAP) – 17 a 24 de setembro;
- Carta de Serviços em Foco: Caminhos e Boas Práticas para Elaboração e Atualização (OGU) – 22 e 23 de outubro;
- Empresas pelo Futuro: Diálogos Estratégicos por Democracia, Direitos e Diversidade (BNDES) – 15 e 16 de dezembro.

Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao usuário, atualizada para o ano de 2025, encontra-se disponível em transparência ativa, por meio do link: https://www.navbrasil.gov.br/wp-content/uploads/2025/04/Carta_Servicos-2025.pdf.

Conforme definido no Regimento interno da NAV Brasil, a revisão e atualização anual da Carta de Serviços é de competência do Gabinete (PRGA). A Ouvidoria participa dessa revisão.

Representação da NAV Brasil no Pacto pela Diversidade, Equidade e Inclusão entre Estatais Federais

A Ouvidora, junto com outras duas empregadas da NAV Brasil, foi indicada como representante da diversidade perante as ações que envolvem o Pacto das Estatais, assinado em conjunto com 30 empresas públicas.

Organizado pelo Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI) e pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, o pacto busca promover ações efetivas nessas áreas e fortalecer a cooperação entre as empresas públicas federais. O documento prevê o apoio de ministérios para que as estatais implementem iniciativas concretas em prol da diversidade, equidade e inclusão.

Ao longo do ano de 2025, foram realizadas reuniões mensais com as empresas signatárias do Pacto das Estatais e foram definidas 14 ações principais que as empresas aplicarão a partir de 2026.

Avaliação da Ouvidoria pela CGU

No ano de 2024, a Ouvidoria da NAV Brasil passou por uma avaliação dos serviços, que foi realizada por auditores da CGU. O processo teve início após a visita dos representantes à Empresa, onde foram fornecidas as orientações sobre a avaliação. O objetivo dessa ação foi conhecer, analisar e discutir os seguintes itens: i) estrutura e serviços prestados; ii) canais de atendimento; iii) comunicação e interação com o gestor; iv) fluxos e normativos aplicados; v) relatórios da unidade; e vi) desafios e boas práticas; em conformidade com o disposto nos artigos 7º e 11 do Decreto nº 9.492/2018 e no artigo 1º Anexo I do Decreto nº 11.330/2023.

A Ouvidoria realizou o preenchimento do questionário de avaliação, contendo trinta e três perguntas sobre os itens mencionados e, a final da avaliação, os auditores elaboraram um relatório e o processo foi encerrado sem necessidade de ações adicionais por parte da Ouvidoria, visto que todos os itens estavam de acordo com os normativos vigentes. A

Avaliação foi concluída em 2025, com a divulgação do Relatório, que está disponível para consulta em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/94416>.

Autoavaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

A Autoavaliação da Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é uma iniciativa desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) que tem por finalidade mensurar o grau de desenvolvimento institucional, identificar boas práticas e apontar oportunidades de aprimoramento das atividades desempenhadas. No ano de 2025, a Ouvidoria da NAV Brasil participou do 2º Ciclo Avaliativo (2024-2026). Essa ação é prevista ocorrer a cada dois anos e, desde o início das atividades de Ouvidoria na NAV Brasil, esse foi o primeiro ciclo do qual participamos.

O processo tem início no preenchimento de uma planilha, em um sistema próprio disponibilizado pela CGU (e-CGU), que contempla ações divididas em três dimensões principais: estruturante, essencial e prospectiva. Cada dimensão consiste em um conjunto de perguntas e respostas prévias, onde a Ouvidoria deve marcar a resposta em que considera que se enquadra, levando, assim, a uma pontuação final, por dimensão. Ao final é calculada uma média e definido o nível de maturidade da Ouvidoria.

Cabe ressaltar, que se trata de uma autoavaliação e o resultado não é comparativo entre ouvidorias, nem tampouco é realizado um ranqueamento pela CGU. O resultado apresentado e divulgado pela OGU é a média computada entre ouvidorias semelhantes, como por exemplo, Ouvidorias da Administração Indireta, Ouvidorias de Autarquias, e assim por diante. Cabe ainda realçar, que o resultado geral do ciclo de Maturidade de que participamos ainda não foi divulgado pela OGU, que está prevista para o primeiro semestre de 2026.

Os níveis possíveis são: limitado, básico, sustentado e otimizado, e o alcançado pela Ouvidoria da NAV Brasil, após o processo de autoavaliação, foi o “básico”, que demonstra a existência de uma prática, tal como relatórios, mapeamento de fluxos, processos ou rotinas, ou seja, processos sistematizados. Esse nível está em consonância com a média obtida pelas ouvidorias das empresas estatais no último ciclo de avaliação (resultado divulgado em 2023).

Por fim, cabe destacar, que a autoavaliação de maturidade não verifica os processos normativos para cumprimento das Ouvidorias, o que é feito pelo processo de avaliação da CGU. A autoavaliação da maturidade é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos.

Normas e Políticas

No ano de 2025, a norma interna (NN) da Ouvidoria foi reeditada para adaptação à Portaria CGU nº 116/2024, que trata das diretrizes para Ouvidorias do Poder Executivo

Federal. Além dessa modificação, foi adicionada uma seção específica para a proteção ao denunciante, vítima e testemunha. Alinhada à Política de Prevenção ao Assédio e à Discriminação e, consequentemente, ao Plano de Prevenção ao Assédio e à Discriminação, a nova edição da NN estabelece o fluxo para medidas adicionais para proteção a vítimas desses tipos de violência no trabalho.

III - MANIFESTAÇÕES DE SIC

III.1 - Fluxo de tratamento

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).

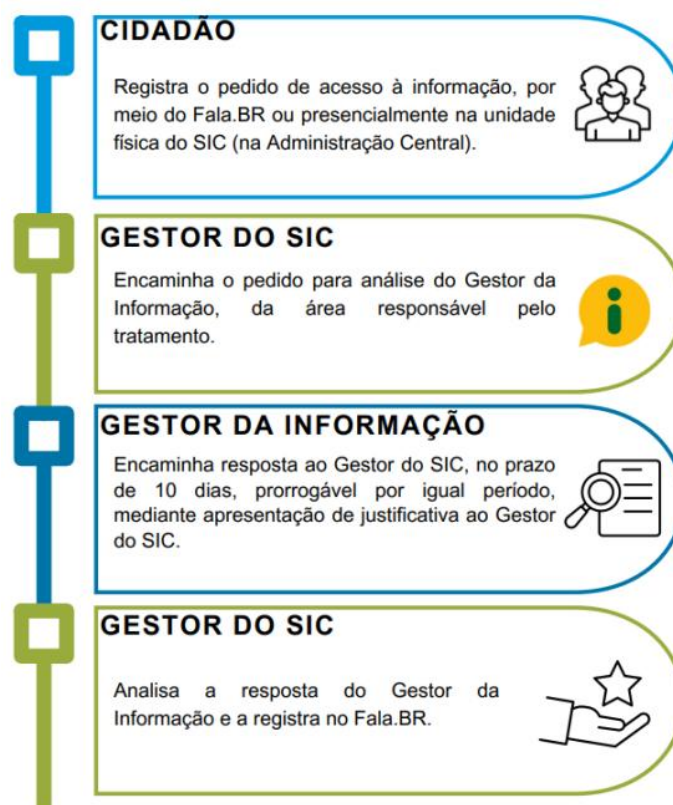


Figura 10 - Fluxo de tratamento dos pedidos de acesso à informação.

Ainda, em 2025, foi atualizada a NN AIO nº17/2025-A, norma interna que trata sobre a gestão do Serviço de Informação (SIC), na NAV Brasil e, além disso, foi elaborada uma instrução de trabalho contendo indicadores para análise dos tempos de resposta aos pedidos e avaliação da qualidade das respostas produzidas pelas áreas demandadas internamente. Tais indicadores são encaminhados trimestralmente para compor o monitoramento da Autoridade de Monitoramento da LAI.

III.2 - Demonstrativo Anual

O SIC da NAV Brasil recebeu 39 (trinta e nove) pedidos de acesso à informação, distribuídos mensalmente, conforme a figura 11, a seguir.

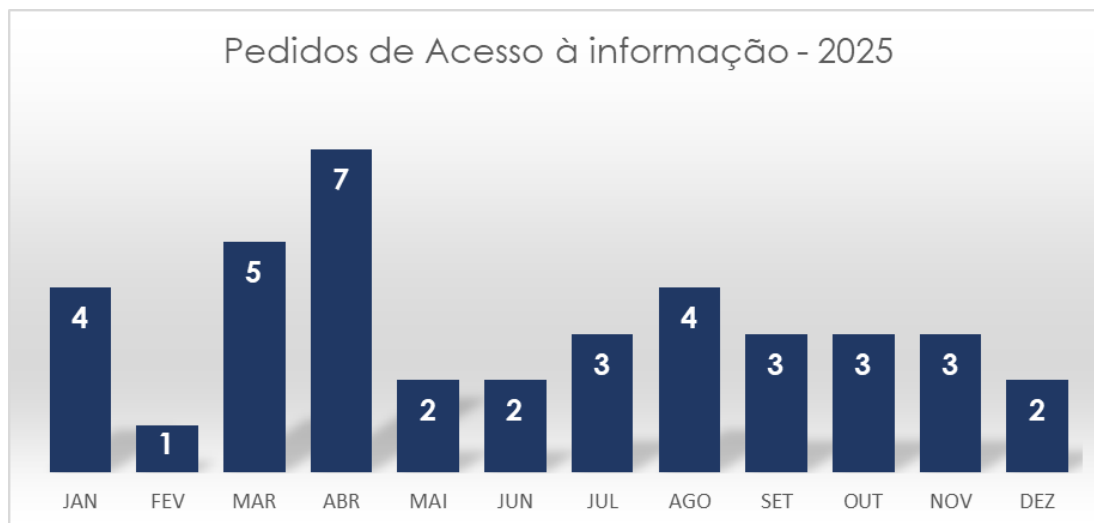


Figura 11 - Quantidade mensal de pedidos de acesso à informação em 2025.

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

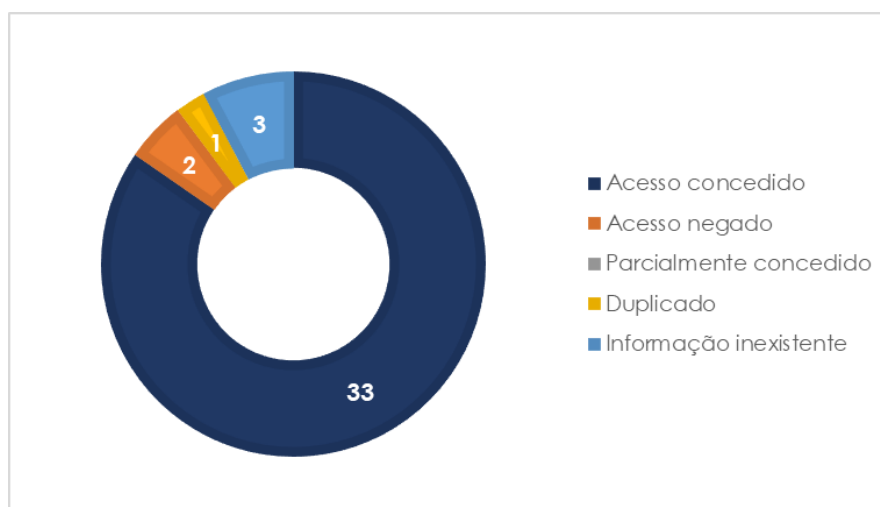


Figura 12 - Tipo de atendimento dos pedidos de acesso à informação em 2025 (números absolutos).

Considerando o total de pedidos, foram impostos 2 (dois) recursos em primeira instância, os quais foram concedidos após análise.

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 2025 foi de 14,4 dias e pode-se observar, na figura 13, que todas as demandas foram respondidas.

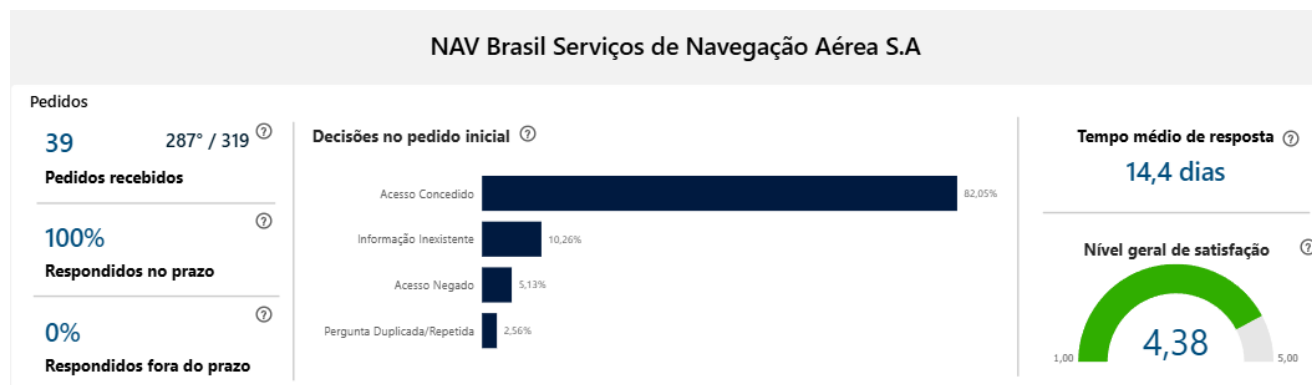


Figura 13 - Painel Lei de Acesso à Informação da CGU.

Disponível para consulta em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

IV - PLANEJAMENTO

A tabela 1, a seguir, compila as principais atividades a serem desenvolvidas pela unidade de Ouvidoria no ano de 2026.

Tabela 1 – Atividades da unidade de Ouvidoria.

Ação	Descrição	Prazo
Gestão das manifestações de Ouvidoria	Receber, analisar, tramitar e responder as manifestações na Plataforma Fala.BR	Sob demanda
Gestão dos Pedidos de Acesso à Informação	Receber, analisar, tramitar e responder os pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR	Sob demanda
Comitê de Integridade (DECI)	Atuar como membro do DECI e realizar as ações propostas no âmbito do Comitê	Mensal
Comitê de Sustentabilidade e Diversidade (DESD)	Atuar como membro do DESD e realizar as ações propostas no âmbito do Comitê, com ênfase nas ações do Pacto das Estatais	Mensal - após a instituição do Comitê ²
Promoção da transparência ativa	Atualizar as informações de Ouvidoria e SIC na página da NAV Brasil, na internet	Mar-2026
Grupo de Acolhimento	Participar do grupo de acolhimento, responsável pela escuta ativa e qualificada, fornecimento de orientações e demais esclarecimentos, e acompanhamento da pessoa assediada e/ou discriminada;	Sob demanda

² Aprovado pela Diretoria Executiva por meio da Ata SD-ADE-2026/00011.

Ação	Descrição	Prazo
Indicadores do SIC	Atualizar os indicadores do SIC e enviar para a Autoridade de Monitoramento da LAI	Trimestral
Atualização de normativos	Atualizar a NN AIO nº 8-A/2025 em função da demanda da CGPAR	Jun-2026
Relatório de Ouvidoria	Elaborar Relatório Gerencial de Ouvidoria anualmente	Mar-2026
	Elaborar Painel trimestral de Ouvidoria	Trimestral

V - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A NAV Brasil completou seu quarto ano de atividades em 30 de junho de 2025 e a unidade de Ouvidoria, instituída em março de 2022, completa quatro anos em março de 2026.

Para a unidade de Ouvidoria, o ano de 2025 foi marcado pelo início de um novo triênio, tendo sua atuação com processos estruturados, uma relação estreita com as áreas responsáveis pelos tratamentos das demandas e a atualização de seus normativos internos. Para o próximo ano, destaca-se que as ações estarão concentradas na prática do acolhimento e nas ações de diversidade, que estão sendo tratadas no âmbito do Pacto das Estatais.

Diante do exposto, e em atendimento a Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 116/2024, submete-se o presente Relatório ao conhecimento do Conselho de Administração.

Rio de Janeiro, 19 de março de 2026.

CAROLINE R. MAZZOLI DA ROCHA
Ouvidora