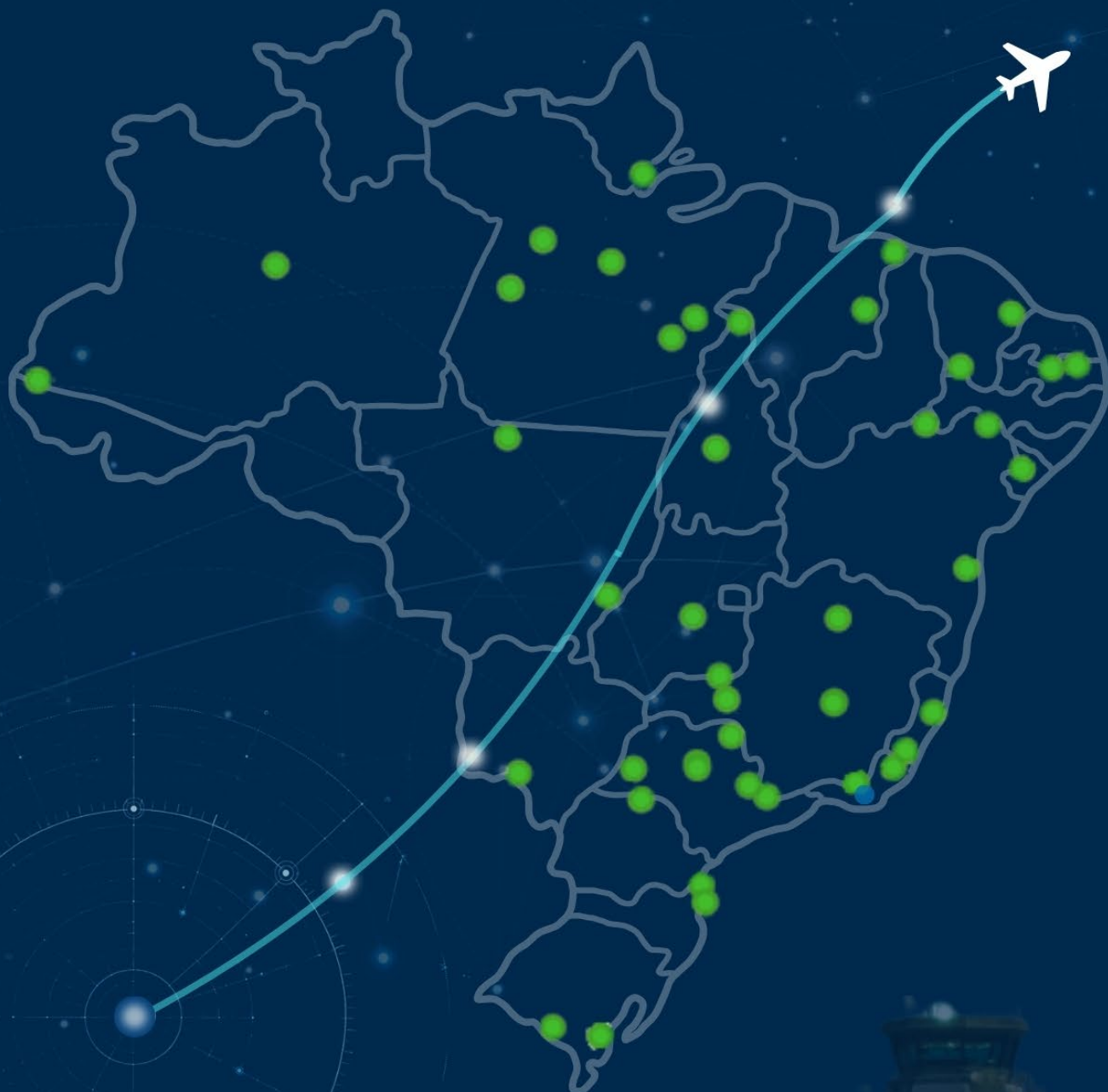




**Carta de
Serviços ao
Usuário
2026**



1. OBJETIVO

A Carta de Serviços ao Usuário apresenta, de forma clara e objetiva, os serviços prestados pela NAV Brasil, os públicos a que se destinam, os requisitos, as formas de acesso, as etapas de atendimento, os canais de provimento e os prazos aplicáveis.

O documento observa as diretrizes da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e busca facilitar o acesso dos usuários às informações necessárias para utilização e acompanhamento dos serviços.

2. A NAV BRASIL

A NAV Brasil é uma empresa pública federal prestadora de Serviços de Navegação Aérea, que lhe são atribuídos pelo Comando da Aeronáutica. Sua Administração Central está localizada no Rio de Janeiro/RJ, e a Empresa atua por meio de unidades operacionais (Dependências da NAV Brasil – DNB) distribuídas em diferentes regiões do País.

Os Serviços de Navegação Aérea são essencialmente operacionais e destinam-se, predominantemente, aos usuários e operadores do transporte aéreo. A NAV Brasil também mantém serviços de relacionamento e atendimento ao cidadão.

3. SERVIÇOS PRESTADOS

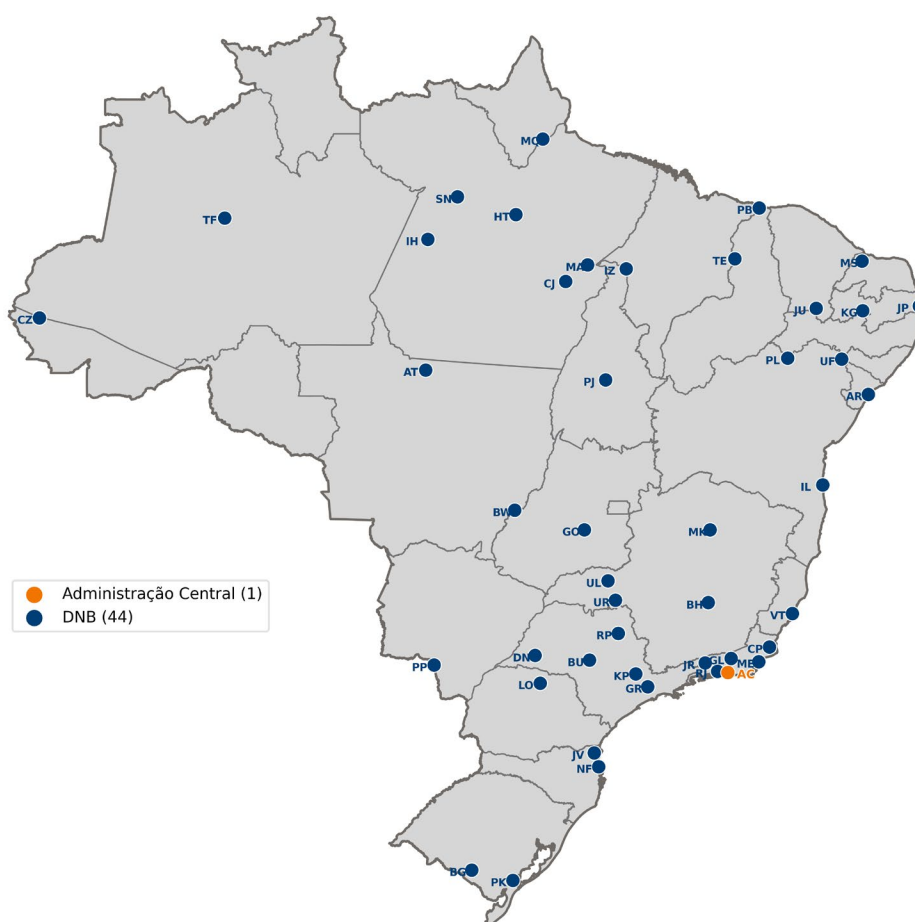
3.1. Serviços finalísticos

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

3.2. Demais serviços ao usuário

- Atendimento à Imprensa
- Ouvidoria
- Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

4. ONDE ESTAMOS E QUE SERVIÇOS PRESTAMOS



A Administração Central da NAV Brasil está situada na cidade do Rio de Janeiro/RJ e suas 44 DNB encontram-se nos aeródromos relacionadas na tabela a seguir, onde são também citados, de forma resumida, os serviços ali providos.

DNB por Aeródromo	Município	Serviços
DNB em SBAR	Aracaju/SE	ATC (TWR) e EMS-2
DNB em SBAT	Alta Floresta/MT	COM (SFA e SMA), EMA e EMS-3
DNB em SBBG	Bagé/RS	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBBH (Pampulha)	Belo Horizonte/MG	ATC (TWR), AIS (SAA) e EMS-2
DNB em SBBU	Bauru/SP	ATC (APP), COM (SFA e SMA) e EMS-2
	Arealva/SP	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBBW	Barra do Garças/MT	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBCJ	Parauapebas/PA	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBCP	Campos dos Goytacazes/RJ	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBCZ	Cruzeiro do Sul/AC	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBDN	Presidente Prudente/SP	ATC (TWR e APP) e EMS-2
DNB em SBGL (Galeão)	Rio de Janeiro/RJ	AIS (C-AIS)
DNB em SBGO	Goiânia/GO	ATC (TWR) e EMS-2
DNB em SBGR	Guarulhos/SP	ATC (TWR), AIS (SAA), CMA-1 e EMS-1
DNB em SBHT	Altamira/PA	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBIH	Itaituba/PA	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBIL	Ilhéus/BA	ATC (APP), COM (SFA e SMA) e EMS-2
DNB em SBIZ	Imperatriz/MA	COM (SFA e SMA) e EMS-3

DNB por Aeródromo	Município	Serviços
DNB em SBJP	João Pessoa/PB	ATC (TWR) e EMS-2
DNB em SBJR (Jacarepaguá)	Rio de Janeiro/RJ	ATC (TWR) e EMS-2
DNB em SBJU	Juazeiro do Norte/CE	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBJV	Joinville/SC	COM (SFA e SMA) e EMS-1
DNB em SBKG	Campina Grande/PB	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBKP	Campinas/SP	ATC (TWR), AIS (SAA) e EMS-1
DNB em SBLO	Londrina/PR	ATC (TWR e APP), EMA e EMS-1
DNB em SBMA	Marabá/PA	ATC (APP), COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBME	Macaé/RJ	ATC (TWR e APP) e EMS-2
DNB em SBMK	Montes Claros/MG	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBMQ	Macapá/AP	ATC (TWR, APP) e EMS-2
DNB em SBMS	Mossoró/RN	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBNF	Navegantes/SC	ATC (TWR) e EMS-2
DNB em SBPB	Parnaíba/PI	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBPJ	Palmas/TO	ATC (TWR, APP) e EMS-1
DNB em SBPK	Pelotas/RS	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBPL	Petrolina/PE	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBPP	Ponta Porã/MS	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBRJ (S ^{tos} Dumont)	Rio de Janeiro/RJ	ATC (TWR) e EMS-2

DNB por Aeródromo	Município	Serviços
DNB em SBRP	Ribeirão Preto/SP	ATC (TWR) e EMS-2
DNB em SBSN	Santarém/PA	ATC (TWR, APP) e EMS-1
DNB em SBTE	Teresina/PI	ATC (TWR e APP) e EMS-2
DNB em SBTF	Tefé/AM	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBUF	Paulo Afonso/BA	COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBUL	Uberlândia/MG	ATC (TWR e APP), EMA e EMS-1
DNB em SBUR	Uberaba/MG	ATC (APP), COM (SFA e SMA) e EMS-3
DNB em SBVT	Vitória/ES	ATC (TWR e APP), EMA e EMS-1

5. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS FINALÍSTICOS

5.1. Serviço de Controle de Tráfego Aéreo - ATC

Pergunta	Resposta
O que é?	É um serviço público essencial com que visa garantir a segurança e a fluidez do tráfego aéreo.
Quais são os tipos deste serviço?	O Serviço de Controle de Tráfego Aéreo compreende o Serviço de Controle de Área, o Serviço de Controle de Aproximação e o Serviço de Controle de Aeródromo.
Quais são os serviços ATC prestados pela NAV Brasil?	A NAV Brasil provê Serviços de Controle de Aeródromo, por meio de Torres de Controle (TWR), e Serviços de Controle de Aproximação, através de Controles de Aproximação (APP), que podem ser convencionais ou por meio de radar.
Quem são os usuários desses serviços?	Pilotos e operadores de aeronaves nacionais e internacionais operando no espaço aéreo sob jurisdição do Brasil.
Quais são os requisitos para o seu uso?	Possuir equipamentos de radiocomunicação e estar capacitado para compreender e cumprir as autorizações de tráfego aéreo, em conformidade com os requisitos do órgão regulador.
Quais são as formas de acesso ao serviço?	O acesso pode se dar por meio da comunicação via radiofrequência ou por enlace de dados.
Como esses serviços são prestados pela NAV Brasil?	Os Serviços de Controle de Aeródromo são providos por Controladores de Tráfego Aéreo, que gerenciam a movimentação das aeronaves no solo e em uma área no entorno do aeródromo, coordenando pousos e decolagens. Os Serviços Controles de Aproximação são prestados por Controladores de Tráfego Aéreo em áreas mais amplas, envolvendo um ou mais aeródromos (Áreas Terminais - TMA), para organizar o fluxo de aeronaves que chegam e partem daqueles aeródromos.

Serviço de Meteorologia Aeronáutica - MET

Pergunta	Resposta
O que é?	É um serviço público provido por meio da elaboração e divulgação de informações meteorológicas visando à segurança da navegação aérea.
Como são providos pela NAV Brasil?	O Centro Meteorológico de Aeródromo Classe 1 (CMA-1), Estações Meteorológicas de Superfície (EMS) e Estações Meteorológicas de Altitude (EMA) sob gestão da NAV Brasil confeccionam mensagens de uso aeronáutico (METAR, SPECI e TAF).
Quem são os usuários do serviço?	Pilotos, despachantes operacionais de voo, órgãos de Serviços de Tráfego Aéreo, órgãos de Busca e Salvamento, administradores aeroportuários, órgãos do Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (SISCEAB) e demais atores da atividade aeroespacial.
Quais são os requisitos para o seu uso?	Possuir conhecimento de meteorologia aeronáutica.
Quais são as formas de acesso ao serviço?	Pode ser acessado presencialmente, nos CMA, através de autoatendimento; de forma virtual, por meio do Portal de Meteorologia Aeronáutica do DECEA/COMAER (REDEMET), disponível no endereço eletrônico www.redemet.aer.mil.br ; ou através de enlace de dados ou telefone.

5.2. Serviço de Informações Aeronáuticas - AIS

Pergunta	Resposta
O que é?	É o conjunto de atividades destinadas a gerar, coletar, processar e divulgar informações necessárias à segurança, regularidade e eficiência da navegação aérea.
Como são providos pela NAV Brasil?	Pelo Centro de Informação Aeronáutica do Rio de Janeiro (C-AIS RJ), pelas Salas AIS de Aeródromo Automatizadas (S-AIS) de Belo Horizonte (S-AIS BH), Campinas (S-AIS KP) e Guarulhos (S-AIS GR), bem como pelas Salas AIS na modalidade de autoatendimento.
Quem são os usuários do serviço?	Pilotos, despachantes operacionais de voo, órgãos de serviço de tráfego aéreo, administradores aeroportuários, órgãos do SISCEAB e demais atores da atividade aeroespacial.
Quais são os requisitos para o seu uso?	O profissional deve estar habilitado para apresentar Plano de Voo e mensagens correlatas.
Quais são as formas de acesso ao serviço?	De forma presencial, nas Salas AIS de autoatendimento; por meio de telefone; por meio virtual, através do Sistema Integrado de Gestão de Movimentos Aéreos (SIGMA), disponível no endereço eletrônico https://sigma.cgna.gov.br/ ; por meio do aplicativo FPL-BR, para dispositivos móveis; ou por intermédio de comunicação por enlace de dados.

5.3. Serviço de Telecomunicações Aeronáuticas - COM

Pergunta	Resposta
O que é?	Prestação do Serviço de Informação de Voo (FIS) entre estações no solo e aeronaves, ou entre aeronaves, ou, ainda, entre esses e embarcações ou dispositivos de salvamento.
Como são providos pela NAV Brasil?	Por meio do Serviço Fixo Aeronáutico – SFA (serviço de telecomunicações entre pontos fixos, aplicado, primordialmente à segurança da navegação aérea e para que a operação dos serviços aéreos seja regular, eficiente e econômica); e do Serviço Móvel Aeronáutico – SMA (entre estações aeronáuticas – unidades no solo – e estações de aeronave; ou entre estações de aeronave (duas ou mais aeronaves), que podem ainda incluir estações de embarcações ou dispositivos de salvamento
Quem são os usuários do serviço?	Pilotos, despachantes operacionais de voo, órgãos de serviço de tráfego aéreo, administradores aeroportuários, órgãos do SISCEAB e demais atores da atividade aeroespacial.
Quais são os requisitos para o seu uso?	Possuir equipamento de radiocomunicação e, no caso de pilotos, estar habilitado para realizar o voo.
Quais são as formas de acesso ao serviço?	O acesso pode se dar por comunicação de voz por radiofrequência, em aeródromos que dispõem do Serviço de Informação de Voo (FIS); por comunicação presencial ou por telefone.

6. DETALHAMENTO DOS DEMAIS SERVIÇOS À SOCIEDADE

6.1. Atendimento à Imprensa

Pergunta	Resposta
O que é?	Canal de relacionamento com a imprensa, para comunicação de assuntos de interesse da Empresa e da sociedade.
Quem são os usuários do serviço?	Profissionais de imprensa de qualquer tipo de veículo.
Quais são os requisitos para o seu uso?	Identificar-se e informar o veículo de comunicação que representa.
Quais são as formas de acesso ao serviço?	E-mail: comunicacao@navbrasil.gov.br; ou telefone: +55 (21) 2174-7214.
Como fazer para receber o serviço?	1. Iniciar o contato: acessar o canal de atendimento à imprensa por e-mail ou por telefone. 2. Identificar-se: informar nome, função e veículo de comunicação. 3. Apresentar a demanda: descrever de forma clara a solicitação, indicando o assunto e, se necessário, prazo ou contexto para resposta. 4. Análise da solicitação: a Assessoria de Comunicação Social avalia a demanda e, quando necessário, consulta as áreas internas responsáveis pelo tema. 5. Retorno ao solicitante: a resposta ou orientação é encaminhada pelo canal de contato informado.
Qual o tempo de atendimento?	O acesso aos canais de atendimento à imprensa é imediato. O prazo para resposta dependerá da natureza, da complexidade e da necessidade de consulta às áreas técnicas responsáveis pelo assunto, buscando-se o atendimento da demanda no menor prazo possível.

6.2. Ouvidoria

Pergunta	Resposta
O que é?	Canal para apresentação de elogios, reclamações, solicitações de providências, sugestões e denúncias, inclusive sigilosas ou anônimas.
Quem são os usuários do serviço?	Qualquer pessoa física ou jurídica.
Quais são os requisitos para o seu uso?	Para manifestações virtuais, requer-se o cadastro na plataforma Fala.BR. Para manifestações presenciais, deve-se comparecer à Ouvidoria, localizada na Administração Central da NAV Brasil. Para manifestações identificadas, são solicitados os dados cadastrais requeridos pela plataforma. A identificação é dispensada nos casos de denúncia anônima.
Quais são as formas de acesso ao serviço?	Virtual, pela Plataforma Fala.BR, e presencial, na Ouvidoria da NAV Brasil.
Como fazer para receber o serviço?	1. Acessar a Plataforma Fala.BR ou comparecer à Ouvidoria. 2. Realizar a identificação, quando aplicável. 3. Registrar a manifestação. 4. Receber protocolo para acompanhamento. 5. Receber a resposta.
Qual o tempo de atendimento?	Até 30 dias corridos, prorrogáveis uma vez por igual período, quando necessário.

6.3. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pergunta	Resposta
O que é?	É um canal para encaminhamento de pedidos de acesso à informação.
Quem são os usuários do serviço?	Qualquer cidadão pode fazer uso do serviço.
Quais são os requisitos para o seu uso?	Para quaisquer solicitações, requer-se: nome do requerente, documento de identificação válido, descrição clara e precisa da informação requerida e endereço físico ou eletrônico para comunicações. Para solicitações virtuais, requer-se a realização de um cadastro através da plataforma Informa.BR.
Quais são as formas de acesso ao serviço?	Virtual, pela Plataforma Informa.BR, e presencial, através do comparecimento à Ouvidoria da NAV Brasil, localizada na Administração Central da NAV Brasil.
Como fazer para receber o serviço?	1. Acessar a Plataforma Informa.BR ou comparecer à Ouvidoria. 2. Identificar-se. 3. Descrever a solicitação. 4. Receber protocolo para acompanhamento. 5. Receber a resposta.
Qual o tempo de atendimento?	Até 20 dias corridos, prorrogáveis uma vez, por 10 dias, mediante justificativa.

7. MANIFESTAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS

Elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias relacionadas aos serviços prestados pela NAV Brasil podem ser encaminhados à Ouvidoria, por meio da Plataforma Fala.BR ou presencialmente, na Administração Central.