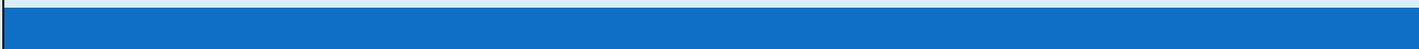


# Relatório Anual de Ouvidoria AMAZUL 2023

---



# SUMÁRIO

<b>1. PALAVRAS DA OUVIDORA.....</b>	<b>2</b>
<b>2. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
2.1 - A Ouvidoria da AMAZUL.....	3
<b>3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA.....</b>	<b>3</b>
3.1 – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC .....	4
3.2 - Recebimento e tratamento das diversas manifestações.....	4
3.3 - Ações realizadas pela Ouvidoria.....	4
3.4 - Força de Trabalho da Ouvidoria.....	4
3.4.1-Participação em Cursos e Treinamentos.....	5
<b>4. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA AMAZUL.....</b>	<b>5</b>
4.1 - Manifestações recebidas .....	5
4.2 - Encaminhamento de manifestações .....	6
4.3 - Análise quantitativa das manifestações recebidas.....	6
4.3.1 Ranking pelo Tipo de Manifestações Tratadas.....	6
4.3.2 Ranking pelo Assunto das Manifestações Tratadas .....	7
4.4 - Análise qualitativa dos dados e Ações Corretivas.....	7
4.5 - Análise comparativa das manifestações por tipologia .....	8
4.6 - Estatística das Manifestações Recebidas .....	9
<b>5. DEMANDAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC .....</b>	<b>10</b>
5.1 - Pedidos de Acesso à Informação.....	10
5.2 - Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.....	10
5.3 - Recursos LAI.....	11
5.4 - Tempo médio para respostas.....	12
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>12</b>

## 1. PALAVRAS DA OUVIDORA



“Ser responsável por uma ouvidoria pública é estar comprometido com a transparência e a efetividade das ações da Empresa. Estar a frente da Ouvidoria da Amazul é um desafio que me move diariamente em busca da melhoria dos serviços, trabalhando de forma imparcial e ética, buscando sempre a justiça e a equidade em todas as situações.”

*Nilda Fernandes Mariano – Ouvidora – AMAZUL*

## **2. INTRODUÇÃO**

O relatório de Gestão Anual da Ouvidoria da AMAZUL apresenta o resultado do exercício de 2023, em cumprimento aos artigos 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de defesa dos Usuários de Serviços Públicos e artigo 52 da Portaria nº 581, de 09 de março de 2021.

Apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria, bem como os dados estatísticos e os resultados de sua atuação no período, constitui-se em mais uma via de informação para os públicos interno e externo, o que possibilita o aumento da participação social, além de resguardar a memória da Ouvidoria. Os relatórios de gestão estão disponibilizados no Portal da Transparência da AMAZUL.

### **2.1 - A Ouvidoria da AMAZUL**

A Ouvidoria da AMAZUL, empresa vinculada ao Ministério da Defesa, por meio do Comando da Marinha do Brasil embora aberta a todos os públicos de interesse da empresa e a sociedade em geral, é acessada predominantemente pelos seus empregados. A AMAZUL não presta serviços diretamente aos usuários, razão pela qual não publica Carta e Serviços.

Desta forma, funciona predominantemente como Ouvidoria Interna, canal de comunicação permanentemente aberto entre os cidadãos e o órgão, recebendo suas manifestações e proporcionando o tratamento necessário, sendo, portanto, uma unidade de controle e participação social.

## **3. ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA**

É por meio da Ouvidoria que são recebidas, examinadas e encaminhados, pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos do Poder Executivo Federal.

O canal de atendimento aos usuários ocorre por diferentes formas e está divulgado nas páginas da intranet e Internet da AMAZUL, são eles:

- E-mail da Ouvidoria@amazul.gov.br;
- Presencial com horário previamente agendado;
- FALA-BR plataforma Integrada do Governo Federal que funciona como canal para recebimento de todas as manifestações relacionadas a AMAZUL.

As manifestações recebidas por e-mail são posteriormente inseridas na Plataforma FALA-BR, a fim de manter repositório único de manifestações, e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários.

### **3.1 - Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**

Serviços de Informação ao Cidadão - SIC O acesso à informação contribui para aumentar a eficiência da Instituição, diminuir a possibilidade de corrupção e aumentar a participação social. O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI caracteriza-se pelo recebimento de pedidos de acesso à informação e/ou documentos públicos (Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - e Decreto nº 49.111/2012, com alterações introduzidas pelo Decreto nº 52.505/2015). A Lei de Acesso à Informação dá direito a qualquer cidadão de solicitar informações públicas sem qualquer justificativa, através do Portal FALA-BR. Os dados relativos a pedido de acesso Informação serão tratados no item 5 deste relatório.

### **3.2 - Recebimento e tratamento das diversas manifestações**

Para tratamento das manifestações, as gerências competentes foram acionadas para que tivessem ciência do conteúdo, tomassem providências cabíveis, e subsidiassem a Ouvidoria na elaboração de resposta conclusiva aos manifestantes.

É importante ressaltar a colaboração das áreas demandadas a responderem prontamente às manifestações de Ouvidoria, quando acionadas.

A denúncia após analisada preliminarmente pela Ouvidoria, é encaminhada ao órgão competente de apuração no âmbito da AMAZUL ( Corregedoria, Auditoria Interna e Comissão de Ética).

Questões éticas/disciplinares após analisadas pela Ouvidoria são encaminhadas à Corregedoria para uma segunda análise antes de ser encaminhada à Comissão de Ética.

### **3.3 - Ações realizadas pela Ouvidoria**

- ✓ Revisão e elaboração da minuta de normativos e procedimentos internos;
- ✓ Campanha de engajamento à Ouvidoria: foi criado o projeto “Conheça a Ouvidoria da AMAZUL”, com publicações semanais por meio da TV AMAZUL, internet e whatsapp, de tópicos relacionados a atuação da Ouvidoria e suas atividades e, principalmente, como acioná-la;
- ✓ Atividade conjunta com a Corregedoria para esclarecimentos das diferentes atividades de cada Gestão;
- ✓ Participação no Bem-Vindo a Bordo aos novos Empregados, dando maior visibilidade com informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.
- ✓ criação de Logo da Ouvidoria da AMAZUL, em parceria com a Comunicação Social.

### **3.4 - Força de Trabalho da Ouvidoria**

A Ouvidoria da AMAZUL é composta unicamente pela Ouvidora

### 3.4.1 - Participação em Cursos e Treinamentos

Neste período a Ouvidora participou de ações educacionais, visando o desenvolvimento e aperfeiçoamento contínuo, inclusive com capacitações à distância, realizadas e organizadas pela Ouvidoria Geral da União (OGU);

- ✓ Participação presencial no Seminário Nacional de Ouvidoria 2023;
- ✓ Participação presencial no 1º Seminário SISOUV conectando vozes e construindo soluções);
- ✓ Participação nos treinamentos EAD para desenvolvimento e aperfeiçoamento contínuo promovidos pela CGU; e
- ✓ Certificação e MBA – Ouvidoria pela Faculdade Unypública.

## 4. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA AMAZUL

### 4.1 – Manifestações recebidas

Em 2023, foram registradas 201 manifestações, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala-BR).

- 149 manifestações respondidas
- 01 manifestação em tratamento (dados extraídos em 9/01 -Fala BR)
- 51 manifestações foram **arquivadas por ausência de conformidade aos requisitos mínimos de tratamento, falta de urbanidade.**

Não foi registrada nenhuma denúncia apontando ilícitos, fraude ou eventuais irregularidades **cometidas pela AMAZUL.**

**100%**  
**Respondidas**  
**dentro do prazo**

**6,30 (dias)**  
**Tempo médio**  
**das respostas**

- 227 manifestações recebidas por e-mail e telefone que na sua maioria foram encaminhadas diretamente as diversas gerências para análise e solução, por não serem caracterizadas como próprias de ouvidoria.

## 4.2 - Encaminhamento de manifestações

O encaminhamento é realizado pela Plataforma Fala.BR, seguindo os ritos determinados pela Portaria nº 581, de 9 de março, de 2021. Tanto o manifestante quanto a ouvidoria acionada recebem mensagens com a justificativa do encaminhamento.

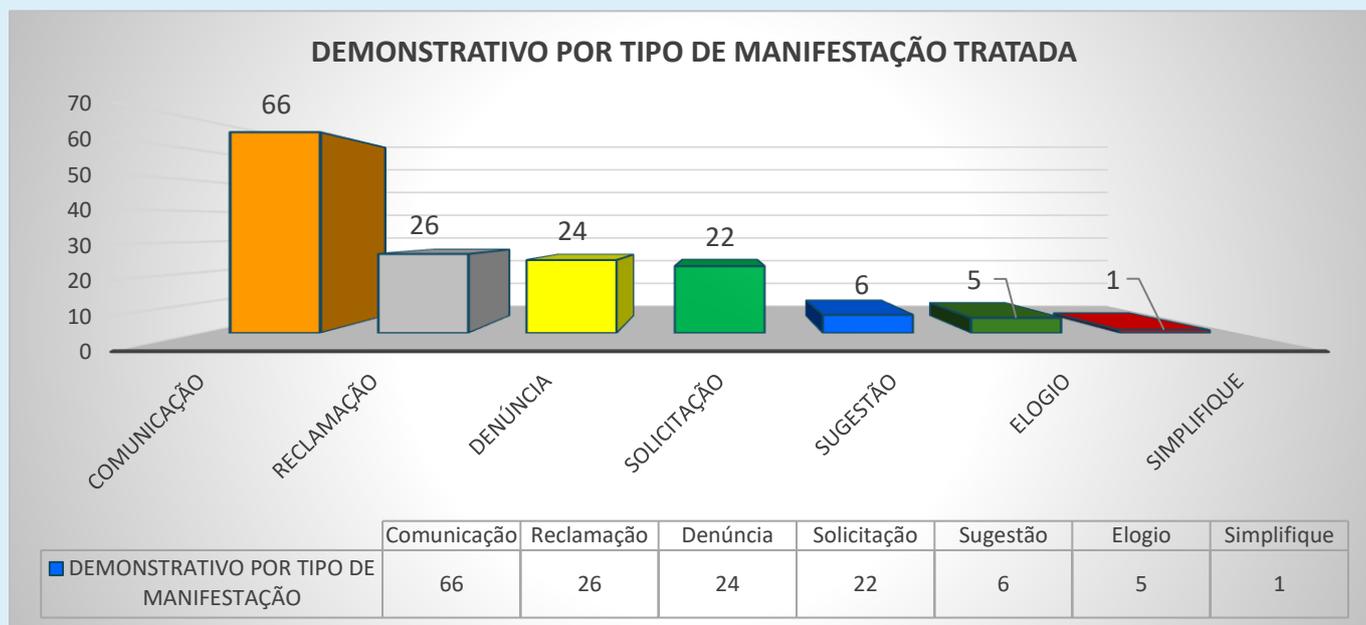
- 18 manifestações registradas no fala-BR, foram analisadas e encaminhadas a outros órgãos competentes (não computadas no total de 201 apresentadas acima).

## 4.3 - Análise quantitativa das manifestações

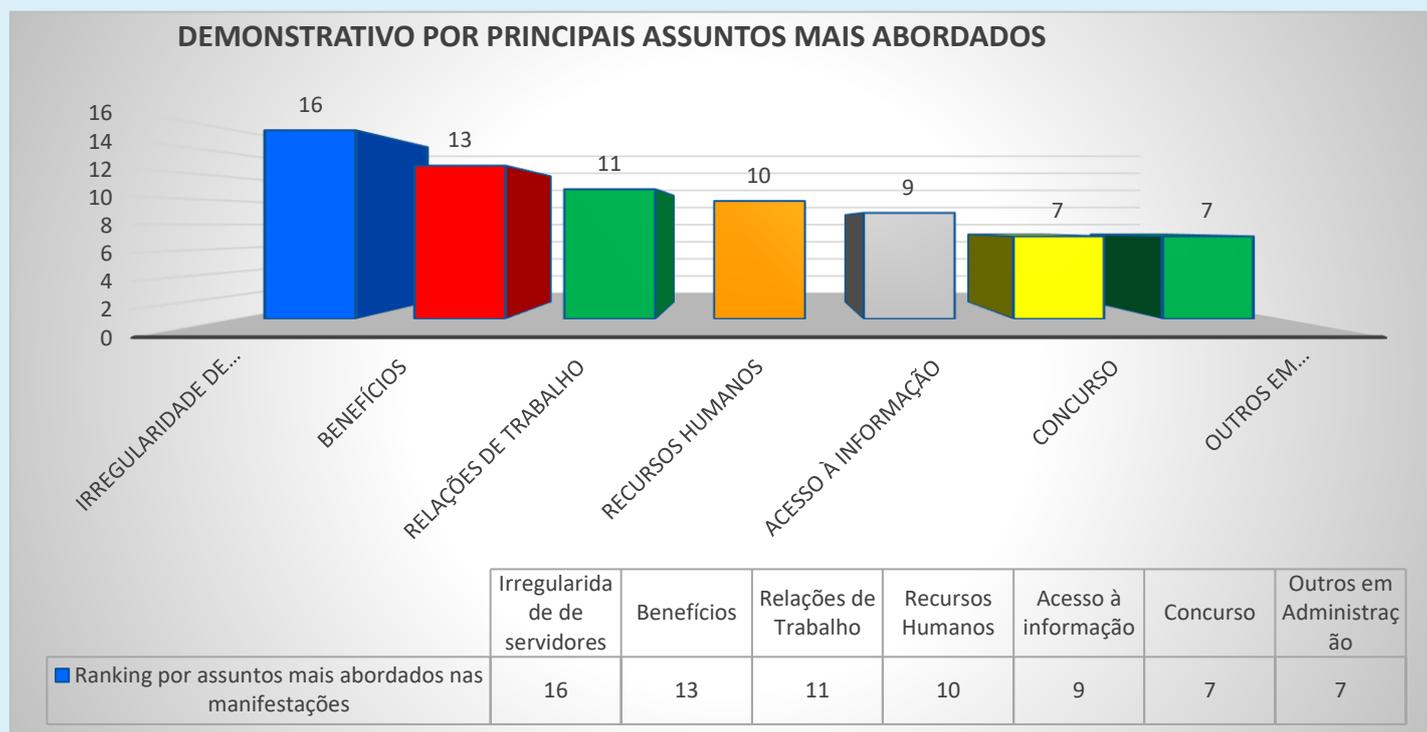
O gráfico abaixo demonstra a distribuição pelos tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria da AMAZUL.

Observa-se que das 201 (duzentas e uma) manifestações que receberam tratamento e resposta conclusiva pela Ouvidoria da AMAZUL, destacou-se a “comunicação” como tipologia predominante, seguida pela reclamação, do total de demandas tratadas.

### 4.3.1 - Ranking por Tipo das Manifestações Tratadas



### 4.3.2 - Ranking pelo Assunto das Manifestações Tratadas



### 4.4 – Análise qualitativa dos dados e ações corretivas

Os principais subassuntos, objeto das reclamações, comunicações e denúncias formalizadas foram movimentação de pessoal; processo seletivo público; informações pessoais (promoção e avaliação de desempenho); benefícios (plano de saúde, ticket restaurante); irregularidades de servidores.

A preferência pelo anonimato é maior para os apontamentos de irregularidade quando comparadas às denúncias, cuja natureza contempla a identidade do denunciante.

Quanto as demandas relativas às movimentações, foram realizados estudos pela área de provimento de pessoas e diálogos estabelecidos com os Empregados movimentados.

O processo de Avaliação de Desempenho da AMAZUL, tem seu regimento objetivo e publicado, mesmo assim ainda persistem as dificuldades inerentes a todos os processos de avaliação, em especial os eventuais erros de percepção que envolvem os avaliadores e avaliados. A Gerência de Desenvolvimento de Pessoas acolheu todos os registros, promovendo a manifestação de resposta.

No âmbito dos benefícios institucionalmente concedidos, foi iniciado um estudo para avaliar novas operadoras de Plano de Saúde.

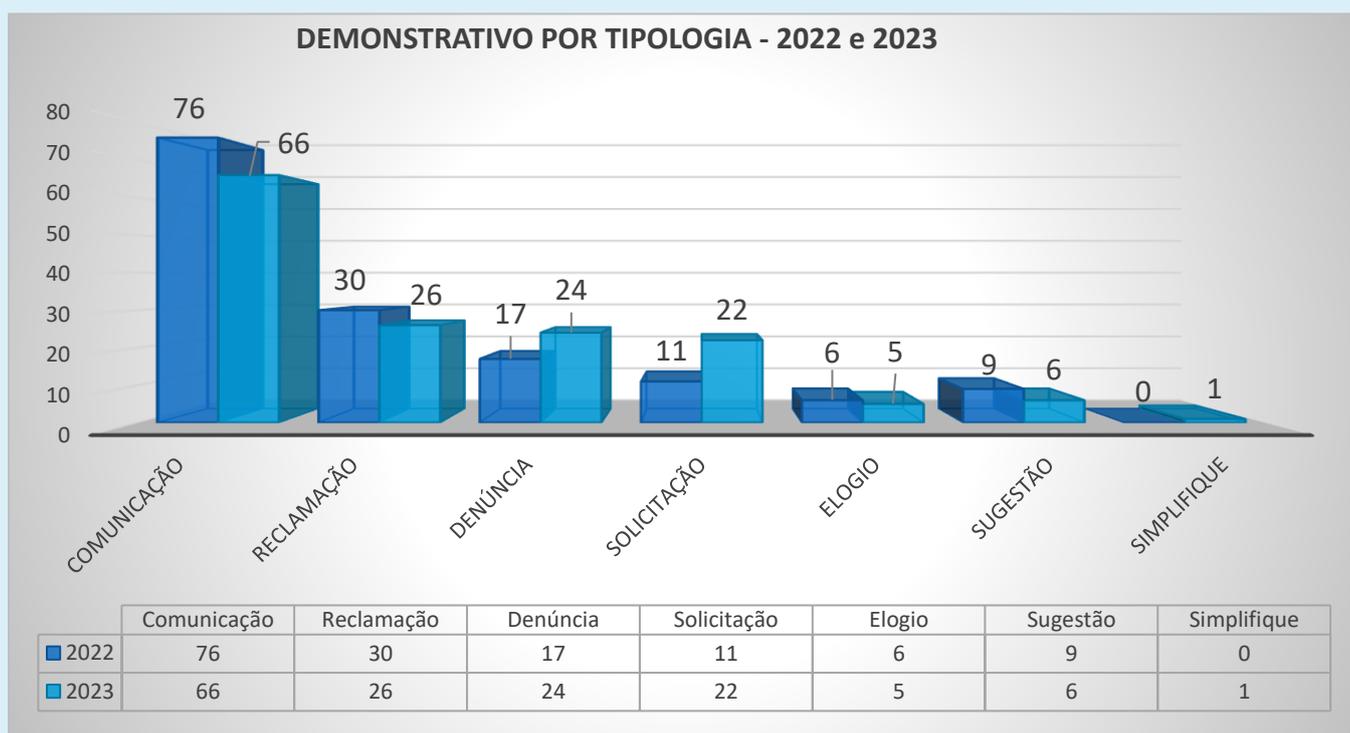
Foi realizada uma chamada pública, de forma disruptiva, para outras opções de oferecimento concessão de cesta alimentação, onde foi aberta a possibilidade de escolha aos empregados.

A Corregedoria iniciou ação preventiva em relação aos assédios moral e sexual com apresentação de palestras sobre o tema na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho- SIPAT.

### Pontos Recorrentes

QUESTÕES ADMINISTRATIVAS Foram realizadas pelas gerências responsáveis, várias orientações sobre transporte, plano de saúde, plano de previdência, ACT, movimentações, ausências por acompanhamento de familiar, entregas de atestados.

## 4.5 - Análise comparativa das manifestações por tipologia



## 4.6 – Estatística das Manifestações Recebidas

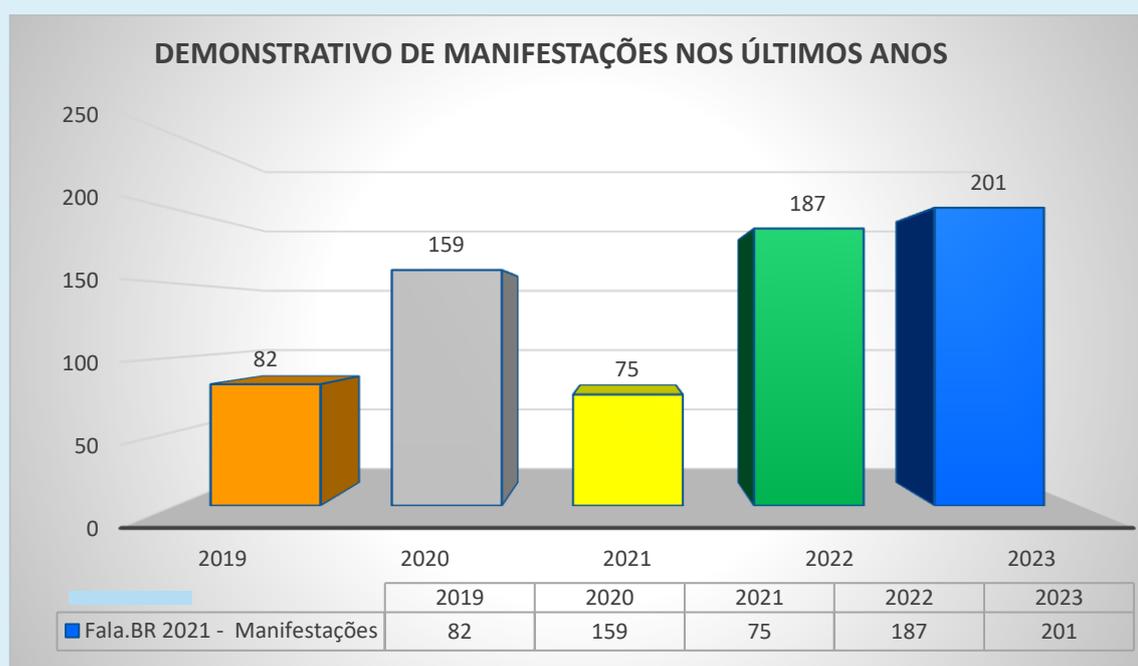
<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

A representação gráfica abaixo demonstra as manifestações mensalmente recebidas pela Ouvidoria da AMAZUL e o aumento de manifestações nos meses de maio e junho quando acontece a finalização do processo de promoção.



O gráfico abaixo apresenta o crescimento das manifestações e a importância da Ouvidoria ao longo dos anos.

O ano de 2021 não foi expressivo devido a pandemia



## 5. DEMANDAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO –SIC

### 5.1 - Pedidos de Acesso à Informação

O SIC da AMAZUL recebeu em 2023 o total de 54 Pedidos de Acesso à Informação.

O prazo legal de atendimento das demandas, conforme a LAI, é de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

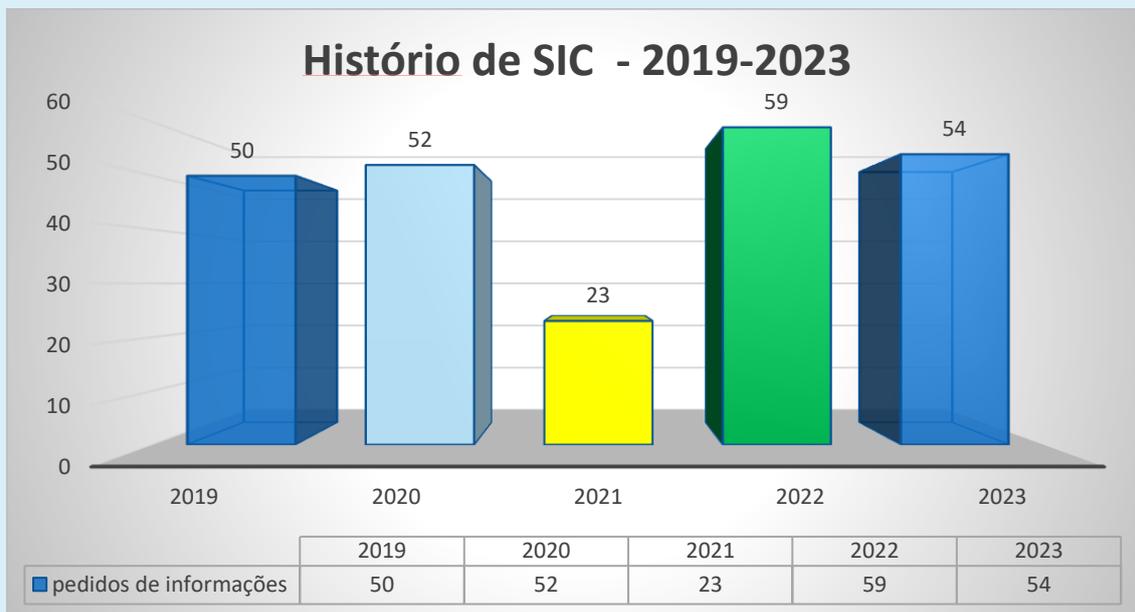
### 5.2 - Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação



Destaca-se abaixo os principais temas que foram objeto dos pedidos de Informações recebidos.



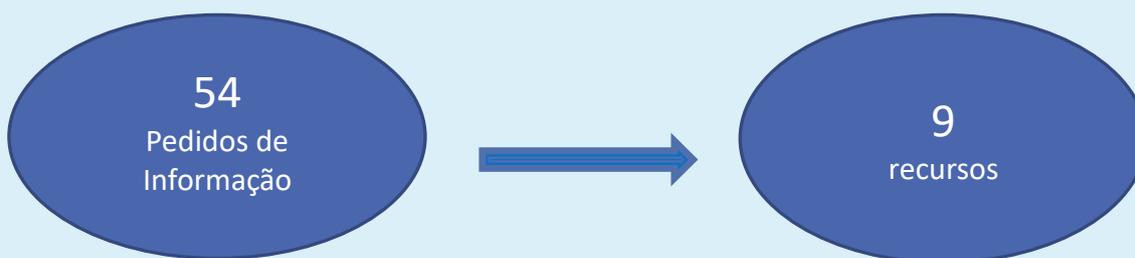
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/Controladoria-Geral da União.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/Controladoria-Geral da União.

### 5.3 - Recursos LAI

Apenas está em análise na 4ª Instância (CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de Informações)<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> A CMRI é composta de 9 Ministérios, cuja função é atuar com a última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação

## 5.4 - Tempo médio para respostas



## 5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

As ações da Ouvidoria não estão limitadas ao recebimento e tratamento das demandas registradas, mas mais do que isso, atua como uma importante instância de integridade, participação social, otimização de processos e serviços e interlocução e mediação com os cidadãos.

Considerando os dados apresentados, a Ouvidoria pretende aprimorar a divulgação da Ouvidoria, a revisão da normatização interna, transformando os dados de atendimento em informação qualificada, que possa subsidiar, além das áreas técnicas supervisão e regulamentação, a alta gestão da AMAZUL nas suas decisões. Além das ações acima citadas a Ouvidoria pretende implementar em seu Plano de trabalho para 2024:

- ✓ Promover ações educacionais com os trabalhadores para o uso da Ouvidoria e para mudança de cultura dos empregados quanto a denúncias caluniosas e suas responsabilidades;
- ✓ Revisão nos acessos da “Ouvidoria” na página da AMAZUL pelo público interno e externo;
- ✓ Implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria;

O Plano Anual de Trabalho para 2024 pode ser encontrado em <http://www.AMAZUL>GOV>BR>.