



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AMAZUL - 2017

I – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Amazul – Amazônia Azul Tecnologias S.A. foi criada em 2013, logo após a constituição da empresa, e vem se consolidando ao longo desses quatro anos.

A política e as diretrizes de Ouvidoria da empresa baseiam-se, principalmente, na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e nos Decretos Nº 7.724/2012 e Nº 7.845/2012, e estão alinhadas com os princípios de transparência que norteiam as atividades públicas.

Além de criar canais próprios de atendimento, a Ouvidoria da Amazul aderiu ao e-SIC (Sistema do Serviço de Informação ao Cidadão) e e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), sob a supervisão do Ministério da Transparência/CGU - Controladoria-Geral da União.

A empresa tem publicada a Política de Ouvidoria, o Manual de Procedimentos da Ouvidoria e o Manual de Procedimentos do e-SIC. Adota, também, o Código de Ética do Ouvidor/Ombudsman, proposta da Associação Brasileira de Ouvidores aprovada em AGE em Fortaleza, em 19/12/1997.

Ouvidoria Pública é a “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sobre qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública” (Decreto n. 8.243/14, Art. 2º, Inciso V).

É uma instituição que atua no processo de interlocução entre o cidadão e a administração pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria Pública contribui para estreitar a relação entre a sociedade e o Estado, permitindo que o cidadão participe da gestão pública e realize um controle social sobre as políticas, os serviços e, indiretamente, a atuação dos servidores públicos.

A Ouvidoria deve funcionar também como um agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão e garantindo a prestação de serviços públicos de qualidade. Em resumo, é um instrumento a serviço da democracia, pelo qual o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos.

Como órgão de apoio estratégico na empresa, a Ouvidoria é eficaz mediadora na busca de soluções para os conflitos e agente promotor de mudanças. É também um canal de vigília, que permite aos gestores saber quando os valores, a missão e as diretrizes da empresa não estão sendo cumpridos; alertá-los para eventuais irregularidades e riscos; e auxiliá-los a buscar soluções para problemas e realinhar as estratégias. Em outras palavras, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar à administração a existência de problemas e, como consequência,

induzir mudanças estruturais e melhorias conjunturais.

As ouvidorias, por fim, são instrumentos típicos de Estados democráticos, pois fundamentam-se na construção de espaços plurais, abertos à afirmação e à negociação das demandas dos cidadãos, reconhecidos como interlocutores legítimos e necessários no cenário público nacional.

II – PRINCÍPIOS E VALORES

- A Amazul entende que a prática da transparência é um dos principais pilares do trabalho de Ouvidoria, que deve estar atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência.

- A empresa adota o princípio de que a transparência é a regra e o sigilo, exceção.

- A Amazul pratica a transparência ativa, divulgando por iniciativa própria, pela internet, informações relevantes e de interesse do cidadão, independentemente de requerimento.

- Todo cidadão tem direito constitucional de solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas, de todos os entes e Poderes, informações públicas por eles produzidas ou custodiadas.

- A Ouvidoria da Amazul está comprometida com o valores de transparência, objetividade, respeito à dignidade humana, ética, equidade e justiça.

III – DIRETRIZES DA OUVIDORIA DA AMAZUL

- a) Assegurar ao público de interesse, interno ou externo, um canal de relacionamento permanente e independente para o recebimento e o tratamento de denúncias, inclusive as de caráter anônimo, reclamações, solicitações de informação, pedidos, sugestões, elogios ou opiniões;
- b) Monitorar o cumprimento dos prazos de tramitação das demandas e zelar pela qualidade das respostas aos demandantes;
- c) Manter informados, sempre que possível e desde que não prejudique a apuração, os públicos de interesse em todas as etapas do tratamento de suas demandas, desde a fase de registro até sua conclusão;
- d) Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos no ambiente corporativo e com aqueles que com ele se relacionam;
- e) Interagir com as áreas responsáveis pela apuração e demais partes relacionadas, com o objetivo de aprofundar e promover a adequada apuração e o tratamento das demandas recebidas, sendo garantido à Ouvidoria-Geral e às demais ouvidorias acesso aos documentos e informações necessários ao processo de análise e encaminhamento das respostas aos demandantes;
- f) Contribuir para a promoção da transparência e assegurar o acesso às informações sob a guarda da Amazul, de acordo com a legislação aplicável;
- g) Prestar contas de suas atividades aos conselhos de administração e aos órgãos de controle federais;
- h) Assegurar que eventuais denúncias de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro e irregularidades graves relativas à Amazul sejam recebidas e registradas no e-OUV;
- i) Garantir o sigilo daqueles que não querem se identificar perante qualquer instância ou área da empresa.

IV – REFERÊNCIAS

O trabalho da Ouvidoria da Amazon tem como referência as seguintes leis, decretos, portarias, instruções normativas e portarias:

Leis

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

- Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei de Conflito de Interesses)

Dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo Federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego; e revoga dispositivos da - Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, e das Medidas Provisórias nos 2.216-37, de 31 de agosto de 2001, e 2.225-45, de 4 de setembro de 2001.

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Decretos

- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

- Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016

Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU, remaneja cargos e funções de confiança e substitui cargos em comissão do Grupo de Direção e Assessoramento Superiores - DAS por Funções Comissionadas do Poder Executivo - FCPE.

- Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014

Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências.

- Decreto nº 8.109, de 17 de setembro de 2013

Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas da Controladoria-Geral da União e remaneja cargos em comissão.

- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

- Decreto nº 6.129, de 20 de junho de 2007

Dispõe sobre a vinculação de entidades integrantes da Administração Pública Federal indireta.

Portarias

[Portaria nº 1.866, de 29 de agosto de 2017](#)

- Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados - e-Ouv

Municípios - e cria o procedimento simplificado de adesão ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias.

- Portaria Interministerial nº 424, de 30 de dezembro de 2016

Estabelece normas para execução do estabelecido no Decreto nº 6.170, de 25 de julho de 2007, que dispõe sobre as normas relativas às transferências de recursos da União mediante convênios e contratos de repasse, revoga a Portaria Interministerial nº 507/MP/MF/CGU, de 24 de novembro de 2011 e dá outras providências.

- Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2016

Regulamenta a remessa de dados e informações à Ouvidoria-Geral da União

- Portaria CGU nº 1.864, de 24 de outubro de 2016

Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas

- Portaria CGU nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015

Institui, no âmbito da Controladoria-Geral da União, o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias.

- Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015

Institui o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

Termo de adesão para capitais dos estados

- Portaria CGU nº 1.567, de 22 de agosto de 2013

Fica designado o Ouvidor-Geral da União para apreciação e decisão dos recursos dirigidos à Controladoria-Geral da União, observado o disposto nesta Portaria.

- Portaria CGU nº 1.613, de 26 de julho de 2012

Regulamenta os procedimentos relativos à disponibilização, à classificação, ao tratamento e à gestão da informação de natureza restrita e sigilosa no âmbito da Controladoria-Geral da União.

- Portaria CGU nº 1.023, de 17 de maio de 2012

Fica criado no âmbito da Controladoria-Geral da União o Serviço de Informações ao Cidadão da Controladoria-Geral da União - SIC/CGU, em atendimento ao disposto no inciso I do art. 9º da Lei n. 12.527 de 2011.

Instruções Normativas

Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018

Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

- [Instrução Normativa OGU nº 04, de 06 de novembro de 2017](#)

Institui o procedimento Me-Ouv para acesso automatizado ao Sistema Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv por meio de aplicativos cívicos no âmbito do Programa de Avaliação de Serviços e Políticas Públicas – PROCID.

- Instrução Normativa OGU nº 01, de 05 de novembro de 2014

Promove a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos.

- Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014

Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

Resoluções

- Resolução nº 4, de 15 de maio de 2017. (I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias)

- Aprova a realização e o Regulamento do I Concurso de Boas Práticas da Rede de

Ouvidorias.

V - CANAIS DE ATENDIMENTO

O sistema de Ouvidoria da AMAZUL compreende os seguintes canais de atendimento:

- e-mail dedicado à Ouvidoria
 - telefone
 - atendimento presencial
 - atendimento por carta
 - WhatsApp
 - Fale Conosco – canal eletrônico da Amazul destinado aos públicos interno e externos para qualquer tipo de solicitação, pedido de informação, denúncias etc.
 - e-SIC – Sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
 - e-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
 - Simplifique – Funcionalidade do e-OUV
- Todos esses canais estão disponibilizados na intranet e na internet.

VI – BALANÇO OUVIDORIA 2017

Em 2017, a Amazul reforçou seu sistema de Ouvidoria com a criação de mais um canal de atendimento (WhatsApp) e a adesão ao Simplifique, nova funcionalidade do e-OUV que oferece ao cidadão a oportunidade de propor melhorias de procedimentos na empresa que julgar necessárias e denunciar o não cumprimento do Decreto 9094, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

Neste balanço, para efeitos estatísticos, a Amazul distingue três instâncias de atendimento:

- **Ouvidoria Amazul** – Manifestações recebidas pelos canais de atendimento da própria empresa (e-mail, telefone, WhatsApp, carta, atendimento presencial, Fale Conosco).
- **e-SIC** – Pedidos de informação cadastrados no sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
- **e-OUV** – Manifestações cadastradas no sistema eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

Total de manifestações 2017

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES						
	2017	2016	2015	2014	2016/15	2017/16
Amazul	364	262	592	58	-56%	+ 38%
e-SIC	57	41	12	-	241%	+ 39%
e-OUV	32	03	-	-	-	+ 966%
TOTAL	453	305	604	58	-49	+ 48%

Em 2017, o total de demandas à Ouvidoria aumentou 48% em relação ao ano

anterior. Observe-se o aumento expressivo (de 3 para 32) das demandas ao e-OUV, canal usado para reclamações, denúncias, sugestões e elogios, ao contrário do e-SIC, no qual só se pode registrar pedidos de informação.

Os canais de Ouvidoria da própria empresa é o que recebeu maior número de manifestações (364 do total de 453), provavelmente pelo fato de ser menos burocrático, exigir menos tempo e trabalho do cidadão e proporcionar maior rapidez nas respostas.

Manifestações de acordo com o público

Ouvidoria Amazul – Público				
	2017	2016	2015	2014
Interno	131 (36%)	40 (15%)	18 (13%)	2 (3%)
Externo	233 (64%)	222 (85%)	574 (87%)	56 (97%)
Total	364 (100%)	262 (100%)	592 (100%)	58 (100%)

O público externo foi responsável pela maior parte (64%) das demandas registradas nos canais da Ouvidoria da própria Amazul. No entanto, a participação dos empregados da Amazul no total de demandas registradas nesses canais mais que triplicou em 2017. Foram 131 manifestações em 2017 contra 40 no ano anterior.

Entre as hipóteses para explicar o aumento da demanda interna estão o ingresso de novos empregados; divulgação dos canais de Ouvidoria; maior facilidade de acesso ao canal Fale Conosco após reformulação da Intranet em 2017; e percepção da Ouvidoria como canal que dá retorno às manifestações.

Em 2017, as demandas do público externo registraram aumento de 4,95% em relação ao verificado no ano anterior. O público externo continua sendo o que mais demanda a Ouvidoria desde a criação da empresa, mas a sua participação no total de manifestações vem diminuindo a cada ano.

Principais temas

Ouvidoria Amazul /Fale Conosco				
	2017	2016	2015	2014
Concurso e processo seletivo	137 (37,6%)	183 (69,6%)	519 (88%)	52 (89,6%)
RH (benefícios, Pamse, PCRC, promoções, desempenho, chefia, Amazul Prev, PTCAA)	124 (34%)	40 (15,2%)	18 (3%)	03 (5,17%)
Vagas na empresa	40 (11%)	24 (9,12%)	22 (3,71%)	-
Outros	27 (7,4%)	12 (4,5%)	-	03 (5,1%)
Pregão/fornecedores	36 (9,9%)	04 (1,5%)	04 (0,6%)	-

Os concursos e processos seletivos motivaram, pelo quarto ano consecutivo, o maior número de manifestações (137, ou 37,6% do total) nos canais próprios de Ouvidoria da Amazul. No entanto, a participação percentual desse tema no total de demandas caiu quase à metade em relação a 2016.

A maioria dessas manifestações foi classificada como pedido de informação, principalmente referente a convocações de candidatos. No entanto, a abertura de processos seletivos para temporários suscitou questionamentos e reclamações de candidatos aprovados em concursos anteriores e que aguardam convocação para as

vagas.

Para reforçar a transparência e diminuir o número de questionamentos, a Amazul posta, na seção de concursos de seu site corporativo, informações e textos explicativos para orientar os concursados, como as diferenças entre concursos públicos e processos seletivos simplificados, critério para preenchimento de vagas destinadas a cotistas e outras informações.

Já as demandas do público interno relacionadas a salários, benefícios, promoções, avaliação de desempenho e condições de trabalho triplicaram em relação a 2016 e representaram um terço do total de manifestações em 2017.

Destacam-se nesse grupo reclamações relacionadas a promoções e progressões (16 demandas), o que ensejou o agendamento de reuniões em que analistas de RH explicaram o processo aos empregados que recorreram à Ouvidoria.

Também figuraram entre as demandas do público interno em 2017 reclamações contra chefias (9 manifestações), questionamentos sobre o custeio e qualidade do rancho (7) e o plano de previdência complementar Amazul Prev lançado nesse ano (7).

Manifestações segundo o tipo de demanda

A maioria das demandas recebidas pelos canais próprios da Amazul foi classificada como pedidos de informação (41,2%), seguidos pelas reclamações (24,7%) e solicitações (20,3%).

O número absoluto de reclamações triplicou no período, subindo de 32 demandas em 2016 para 90 em 2017.

Ouvidoria Amazul - Tipo de demanda				
	2017	2016	2015	2014
Pedidos de informação	150 (41,2%)	176 (67,17%)	472 (79,7)	41 (70,5%)
Solicitações	74 (20,3%)	46 (17,5%)	54 (9,1%)	4 (6,8)
Reclamações	90 (24,7%)	32 (12,21%)	44 (7,4%)	7 (12%)
Sugestões	12	6	14	-
Elogio	-	1	-	1
Denúncia	8	1	-	-
Agradecimento/feedback	-	1	-	-
Atendimento imprensa	-	-	3	1
LAI	1	-	5	4
Oferta produtos serviços	28	-	-	-
Convite	1	-	-	-
TOTAL	364	262	592	58

Algumas demandas autodenominadas "denúncias" se revelaram apenas reclamações.

As denúncias apresentadas foram consideradas de baixa gravidade, não configuraram ilícitos praticados pela administração e foram equacionadas pela via administrativa. Em alguns casos, foram consideradas improcedentes. Em todos os casos, os requerentes receberam retorno da Ouvidoria comunicando as providências tomadas.

Balanço e-SIC 2017

Em relação ao e-SIC, houve um aumento das de 39% das demandas em relação a 2016. Indicativos favoráveis à Amazul: a) todas as demandas foram respondidas, b) o tempo médio de resposta caiu de 5,29 para 4,7 dias (enquanto a CGU estabelece um prazo de 20 dias), o que demonstra agilidade nas respostas aos requerentes, c) não houve nenhum recurso de 3ª instância, encaminhado à CGU, indicador da satisfação do requerente com as respostas às demandas.

Observe-se que os quatro recursos de primeira instância se referiam mais a pedido adicional de informação ou esclarecimento do pedido.

Pedidos de informação: 57

Recursos de primeira instância (recurso ao chefe hierárquico): 4

Solicitantes: 41

Total de perguntas: 193

Atendimento: 100% das manifestações respondidas

Tempo médio de resposta: 4,75 dias

Acesso concedido: 50 pedidos

Acesso parcialmente concedido: 1

Acesso negado: 1

Sem competência para responder: 1

Não se trata de pedido de informação: 2

Encaminhado ao e-Ouv: 1

Informação inexistente: 1

Fonte: Portal e-Sic

Balanço e-OUV 2017

Em relação ao e-OUV, houve 21 demandas do público externo e 11 do público interno.

Demandas: 32 (aumento de 966% em relação a 2016)

Solicitações: 17

Reclamações: 9

Denúncias: 4

Sugestões: 2

Demandas encaminhadas para outra ouvidoria: 3

Cerca de um terço das demandas referiram-se a reclamações/denúncias sobre processo seletivo, que foram adequadamente respondidas.

As denúncias sobre suposto assédio moral e irregularidade no concurso foram consideradas improcedentes. Denúncia sobre recebimento irregular de auxílio-transporte por parte de um empregado foi atendida, com o corte do benefício.

VII – REPERCUSSÃO

O trabalho da Ouvidoria tem permitido:

- Aperfeiçoar processos internos da Amazul a partir de manifestações do empregado/cidadão (ex.: melhor esclarecimentos de itens de concursos e processos seletivos);

- Melhorar o processo de comunicação interna na empresa

- Identificar e solucionar problemas e disfunções

- Prevenir/mitigar conflitos

- Identificar necessidades de usuários

- Melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Amazul
- Aumentar a credibilidade da Amazul

VIII - REALIZAÇÕES 2017

- Produção de textos explicativos sobre temas recorrentes e postagem na internet/intranet (transparência ativa)
- Adesão ao Simplifique
- Produção de relatório detalhado de Ouvidoria

IX – METAS 2018

- Realizar pesquisa de satisfação dos usuários dos canais de ouvidoria
- Executar programa de capacitação dos Ouvidores
- Aperfeiçoar relatórios de Ouvidoria
- Realizar campanha para incentivar migração das demandas de Ouvidoria para e-OUV e e-SIC
- Manter em dez dias (média) o tempo de resposta às demandas
- Elaborar cartilha para divulgar, aos diferentes públicos, o campo de atuação da Ouvidoria e como acioná-la em seus diversos canais.