

OUVIDORIA 2018

1. Cenário geral

Em 2018, com a mudança do Regimento Interno, a AMAZUL reestruturou a Ouvidoria, que passou a ser uma área subordinada ao Conselho de Administração e vinculada, administrativamente, ao Diretor-Presidente da empresa.

Com isso, foram elaboradas a Política e Diretrizes da Ouvidoria Amazul, documento que deverá ser aprovado pelo Conselho de Administração no início de 2019, e as Normas de Procedimento da Ouvidoria.

Além disso, houve mudanças operacionais para atender ao disposto no Decreto nº 9492, a novas normas da Controladoria-Geral da União – CGU/Ministério da Transparência e recomendações do Conselho de Administração do Comitê de Auditoria (COAUD).

A partir de 1º de outubro de 2018, adotou-se o e-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal como único canal para cadastramento das demandas dos cidadãos, tratamento da informação e respostas aos questionamentos. A equipe da Ouvidoria cadastra neste sistema todas as demandas recebidas por outros canais de atendimento da AMAZUL, colocados à disposição do cidadão (e-mail, carta, atendimento presencial e telefonema), e mesmo veiculadas nas redes sociais e na Imprensa, no caso de denúncias.

É importante ressaltar que, com essa mudança, todas as demandas enviadas e/ou cadastradas no e-OUV recebem um número de protocolo, exigência da CGU e do Coaud da Amazul.

Destaca-se, também, que a Ouvidoria supervisiona os trabalhos do e-SIC – Serviço de Informação do Cidadão, a cargo da Assessoria de Comunicação e Responsabilidade Social.

Ouvidoria Amazul 2018								
	Número de manifestações					Variação		
	2018	2017	2016	2015	2014	2016/15	2017/16	2018/17
e-OUV	49	32	03	-	-	-	+ 1.066%	+ 53,12%
Outros canais	292	364	262	592	58	- 55%	+ 38%	- 19,8%
TOTAL	341	396	265	592	58	- 55,23%	+ 49,43%	- 13,88%

Em 2018, houve redução de **13,88%** no número de demandas de empregados e de cidadãos em todos os canais de atendimento colocados à disposição do cidadão (e-OUV, Fale Conosco na Intranet e Internet, e-mail, telefone, WhatsApp e carta). Anteriormente, todas essas demandas eram tratadas pela Ouvidoria, independentemente do conteúdo das manifestações.

A partir de 1º de outubro de 2018, só passaram a ser cadastradas no e-OUV as manifestações realmente afetas à Ouvidoria. Outras manifestações, que não dizem respeito à Ouvidoria, passaram a ser encaminhadas às áreas envolvidas.

Considerando-se apenas o e-OUV, as manifestações tiveram aumento expressivo de 53,12% e os empregados foram autores de mais de 80% dos registros nesse canal. Já as demandas recebidas por outros canais tiveram queda de 19,8%.

IMPORTANTE: Excepcionalmente neste relatório de 2018, todas as demandas recebidas de empregados e cidadãos, nos diversos canais, foram consideradas no âmbito da Ouvidoria, como aconteceu nos anos anteriores. A partir de 2019, só serão computadas as manifestações cadastradas no e-OUV (incluindo aquelas recebidas por outros canais e cadastradas pela equipe de Ouvidoria).

Não estão sendo consideradas como demandas à Ouvidoria:

- Manifestações cadastradas no Sistema de Gestão de Demandas
- Questionamentos enviados ao RH ou a outras áreas da empresa
- Questionamentos enviados às chefias
- Pedidos de esclarecimentos às áreas

Desta forma, o número de demandas classificadas como relativas à Ouvidoria deverá cair de forma expressiva nos próximos relatórios.

2. e-OUV em 2018

e-OUV Amazul - classificação das manifestações			
Manifestações	2018	2017	2016
Solicitações	12 (24,5%)	17 -16 (53,3%)	1 (33,3%)
Reclamações	15 (30,6%)	09 (30%)	1 (33,3%)
Denúncias	5 (10,2%)	04 (13,3%)	1 (33,3%)
Sugestões	6 (12,2%)	02 - 1 (3,3%)	0
Elogios	1 (2%)	0	0
Comunicações	10 (20,4%)	0	0
Encaminhadas	0	03	0
TOTAL	49 (100%)	32 (100%)	3 (100%)

Fonte: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>

2.1. Tempo médio de resposta

e-OUV Amazul - tempo médio de resposta		
2016	2017	2018
8,33 dias	9,03 dias	7,22 dias

Fonte: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>

Houve redução no tempo médio de resposta às manifestações em relação a 2017. Desde o ingresso da Amazul no sistema e-OUV em 2016, o tempo médio de resposta tem se mantido abaixo do prazo legal de 30 dias.

Obs.: O relatório gerado pelo painel Resolveu? também disponibilizado pela CGU, informa tempo médio de resposta de 9 dias em 2018.

2.2. Público

e-OUV Amazul		
Público	Manifestações	% total
Externo	10	19,3%
Interno	42	80,7%

Obs.: A verificação foi feita por contagem manual (que dá um total de 52 manifestações atendidas, enquanto o relatório oferecido pelo sistema e-OUV, que não diferencia público interno ou externo, informa 49 manifestações).

2.3. Principais temas

A maioria das demandas foi relacionada a gestão de pessoas e recursos humanos. Benefícios, relacionamento com chefias, condições de trabalho e avaliação de desempenho somaram mais de 80% das manifestações registradas no e-OUV. Mesmo as manifestações referentes a concurso vieram do público interno.

2.4. Denúncias no e-OUV

As manifestações classificadas como denúncia no e-OUV em 2018 são as seguintes:

a) Implantação do vale-refeição (18/01/18)

Empregado registrou como denúncia seu pedido de informações sobre a capacidade da empresa que estava sendo contratada para gerenciar o benefício. Ouvidoria informou que a contratação foi conduzida dentro da legislação de licitações e atendendo a exigência da legislação trabalhista, uma vez que o benefício não poderia ser concedido em espécie. A resposta é conclusiva. (Protocolo 60110.000108/2018-14).

b) Processo Seletivo Simplificado 03-2018 (07/05/18)

Cidadão registrou como denúncia questionamento sobre eventual superfaturamento do salário oferecido para tecnólogo em radioproteção em processo seletivo simplificado. Ouvidoria respondeu que salário estava adequado às exigências do edital (profissional sênior, certificação da CNEN e experiência em instalações nucleares). A resposta é conclusiva. (Protocolo 60110.001862/2018-71)

Obs.: O processo seletivo simplificado nº 03/2018 foi revogado em julho de 2018, por recomendação da comissão organizadora, para revisão dos termos do edital.

c) Segurança do Trabalho (31/05/18)

Empregado denuncia liberação de empregados sem capacitação para trabalho em altura e espaços confinados e falta de conformidade nos equipamentos de proteção e segurança do trabalho. Com base nas informações do CTMSP, a Ouvidoria informou que somente estão autorizados a executar atividades os profissionais treinados pela Engenharia de Segurança do Trabalho e informou as providências para regularizar os equipamentos que estivessem fora das normas. A resposta é conclusiva. (Protocolo 60110.002225/2018-12).

d) Processo Seletivo Simplificado 03/2018 (12/06/18)

Empregado acusa chefia de facilitar a inscrição de alguns empregados em detrimento de outros colegas. Acusou também advogado da empresa de orientar candidatos sobre como recorrer de notas baixas no PSS. Por meio da Ouvidoria, Diretoria Técnica negou as acusações. A resposta é conclusiva. (Protocolo 60110.002336/2018-29).

Obs.: Como mencionado acima, o processo seletivo simplificado nº 03/2018 foi revogado em julho de 2018, por recomendação da comissão organizadora, para revisão dos termos do edital.

e) Sensoriamento remoto (30/08/18)

Fuzileiro naval postou denúncia de atividades ilegais no Estado do Amazonas. Ouvidoria orientou o manifestante a entrar em contato com o Ministério da Defesa. (Protocolo 60110.002704/2018-39).

f) Empregados não trabalham (06/11/2018)

Ouvidoria registrou no e-OUV manifestação recebida por e-mail denunciando irregularidades como horários de almoço prolongados, empregados que passam horas na internet ou muito tempo no café e ficam fazendo hora para bater o ponto. A manifestação foi registrada como reclamação, por não se enquadrar na classificação de denúncia prevista no Manual de Procedimentos da Ouvidoria.

Na resposta, a Ouvidoria informa que a manifestação foi enviada para as chefias para investigar as supostas irregularidades e tomar as providências cabíveis. A resposta é conclusiva. (Protocolo 60110.002943/2018-99).

g) Bombeiros sem CNH categoria D (16/11/2018)

Autor reclama que bombeiros lotados em Iperó dirigem caminhões sem a habilitação adequada e sem curso de condutor de emergência. Ouvidoria reclassificou a denúncia no e-OUV como comunicação. Por meio da Ouvidoria da Amazul, CTMSP explicou que todos os que conduzem veículos dentro da unidade possuem habilitação apropriada e anunciou realização de curso de condutores de emergência para os profissionais, embora essa capacitação não seja obrigatória. A resposta é conclusiva. (Protocolo 60110.002986/2018-74)

2.5. Reclamações recorrentes

Entre as reclamações recorrentes no e-OUV destacam-se dois casos relacionados à avaliação de desempenho e um sobre as condições de trabalho dos bombeiros de Iperó.

a) Falta de promoção há cinco anos (05/07/18 e 16/07/18)

Empregado questionou a falta de promoção apesar de estar trabalhando na empresa há 5 anos. A Ouvidoria recomendou que ele buscasse as respostas com o seu gestor. O empregado voltou ao e-OUV insatisfeito com o feedback do gestor.

A Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas intermediou reunião com o empregado, o superintendente e o gestor imediato para explicar o processo de avaliação de desempenho e desenvolvimento de carreira. Posteriormente, o empregado foi transferido para outro setor, sem registro de novas reclamações. (Protocolos 60110.002456/2018-26 e 60110.002518/2018-08)

b) Assédio moral (30/07/18 e 01/11/2018)

Um engenheiro de Iperó reclamou de assédio moral, falta de reconhecimento e isolamento dentro do seu setor. Foi agendada reunião do empregado com o diretor do Centro Industrial Nuclear Aramar (CINA) com acompanhamento da Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas.

O empregado foi transferido para outro setor e reingressou no e-OUV solicitando a documentação da empresa sobre essa transferência. A Ouvidoria informou que a solicitação deveria ser feita ao CTMSP que classificou essas comunicações como reservadas. A resposta é conclusiva. (Protocolos 60110.002579/2018-67 e 60110.002932/2018-17).

c) Indenização por supressão de horas de sobreaviso (09/11/18)

Durante o ano de 2018, empregado recorreu aos canais de atendimento cinco vezes reivindicando o pagamento de indenização. Em quatro manifestações, a Ouvidoria informou que era necessário aguardar orientação do TST sobre validade de súmula que reconhece direito em caso análogo. Empregado também fez consultas à Coordenadoria de Relações Trabalhistas por meio do Sistema de Gestão de Demandas disponível na Intranet e não obteve resposta. Voltou à Ouvidoria, que registrou a reclamação no e-OUV.

Pelo e-OUV, o empregado foi informado de que o pagamento não seria feito em observância à Lei nº 13.467/2017 (Reforma Trabalhista), segundo a qual súmulas e outros enunciados das cortes trabalhistas não podem criar obrigações não previstas em lei. A resposta é conclusiva. (Protocolo

d) Mudança de turno com supressão de hora extra e condições insalubres nas instalações dos bombeiros (01/12/18)

Além de acionar os canais da Amazul, bombeiros de Iperó enviaram por meio do e-OUV a reclamação para o Ministério da Defesa e Ministério da Ciência e Tecnologia, Inovações e Comunicações que reencaminharam a manifestação para a Amazul. Na resposta, a Ouvidoria informou as providências que serão tomadas, explicou o impacto da mudança de turno nos salários e rebateu outros pontos da reclamação.

A Ouvidoria recomendou a formação de uma comissão para tratar com a chefia a resolução dos problemas. Recomendação similar havia sido feita em 2016, com a participação da área de Gestão de Pessoas e Consultoria Jurídica, mas na percepção dos empregados a iniciativa não deu resultado. (Protocolos 01217.005717/2018-11, 01217.005718/2018-57 e 60110.003046/2018-01).

3. Demandas recebidas por outros canais de atendimento (Fale Conosco, WhatsApp, telefone, e-mail)

- ✓ Número de manifestações: 292 (menos 19,8% em relação a 2017)
- ✓ Concurso, PSS e vagas na empresa: 135 (46,22% do total de manifestações)
- ✓ Assuntos trabalhistas: 112 (38,35% do total de manifestações)
- ✓ Público externo: 186 demandas (63,70% do total)
- ✓ Público interno: 106 demandas (36,30% do total e redução de 19% em relação a 2017)

3.1. Público

Outros canais - Público					
	2018	2017	2016	2015	2014
Interno	106 (36,30%)	131 (36%)	40 (15%)	18 (13%)	2 (3%)
Externo	186 (63,70%)	233 (64%)	222 (85%)	574 (87%)	56 (97%)
Total	292 (100%)	364 (100%)	262 (100%)	592 (100%)	58 (100%)

O público externo continua sendo o que mais demanda os canais de atendimento da Amazul, com 186 manifestações em 2018, em boa parte motivado por concursos e processos seletivos.

3.2. Principais temas

Outros canais - Principais temas					
	2018	2017	2016	2015	2014
Concurso/processo seletivo	79 (27,05%)	137 (37,6%)	183 (69,6%)	519 (88%)	52 (89,6%)
RH *	112 (38,35%)	124 (34%)	40 (15,2%)	18 (3%)	03 (5,17%)

Vagas na empresa	56 (19,17%)	40 (11%)	24 (9,12%)	22 (3,71%)	-
Outros	28 (9,58%)	27 (7,4%)	12 (4,5%)	-	03 (5,1%)
Pregão/fornecedores	17 (5,82%)	36 (9,9%)	04 (1,5%)	04 (0,6%)	-

* Benefícios, Pamse, PCRC, promoções, desempenho, chefia, PTCAA, Amazul Prev

Pela primeira vez, as demandas relacionadas a salários, benefícios, promoções, avaliação de desempenho e condições de trabalho, que são de interesse do público interno, constituíram o principal tema das manifestações registradas nos diversos canais de atendimento da Amazul (38,35%).

Destacam-se nesse período as reclamações e sugestões relacionadas ao anúncio de elevação dos percentuais de desconto do Plano de Assistência Médica da Emgepron e Amazul (Pamse). Foram mais de 20 manifestações no espaço de uma semana, o que levou os gestores do plano a realizar palestras para explicar o aumento.

Os concursos e processos seletivos foram o segundo tema mais referenciado nas manifestações e representaram 27,05% do total.

O terceiro tema mais frequente foi a procura de oportunidades de trabalho (vagas na empresa), com 19,17% das manifestações. Somados, os três temas representaram 84,57% das demandas. Por consequência, as áreas relacionadas a gestão de pessoas (Coordenadoria de Relações Trabalhistas e Desenvolvimento de Pessoas) foram as mais demandadas pela Ouvidoria em 2018.

3.3. Tipos de demanda

Em 2018, a maioria das demandas recebido pelos canais de atendimento Amazul foi classificada como pedidos de informação (48,97%), seguidos pelas solicitações (20,89%) e reclamações (16,43%).

O percentual de solicitações manteve-se estável e o número de reclamações teve redução. Uma das hipóteses para explicar essa redução é a disponibilização do canal do RH no Sistema de Gestão de Demandas na Intranet.

Outros canais - Tipo de demanda					
	2018	2017	2016	2015	2014
Pedidos de informação	143 (48,97%)	150 (41,2%)	176 (67,17%)	472 (79,72%)	41 (70,68%)
Solicitações	61 (20,89%)	74 (20,3%)	46 (17,55%)	54 (9,12%)	4 (6,89%)
Reclamações	48 (16,43%)	90 (24,7%)	32 (12,21%)	44 (7,43%)	7 (12,06%)
Sugestões	17 (5,82%)	12	6	14	-
Elogio	4 (1,36%)	-	1	-	1
Denúncia	2 (0,68%)	8	1	-	-
Outros	-	2	-	8	5
Oferta produtos serviços	17 (5,82%)	28	-	-	-
TOTAL	292	364	262	592	58

3.3.1. Denúncias

A Ouvidoria tem orientado os manifestantes a observar a caracterização das denúncias,

conforme o Manual de Procedimentos. Ainda assim, os autores continuaram enviando denúncias que posteriormente foram reclassificadas como reclamação ou comunicação por não observarem os critérios do manual.

As manifestações classificadas como denúncia nos canais de atendimento da Amazul foram protocoladas na plataforma e-OUV.

3.3.2. Reclamações reincidentes

Manifestações registradas em anos anteriores, embora nem sempre pelo mesmo autor, foram reapresentadas. Entre os temas reincidentes estão a qualidade da comida fornecida nos refeitórios (rancho), o fornecimento de vale-refeição em unidades equipadas com refeitórios, insalubridade nas instalações dos bombeiros lotados em Iperó e pagamento de indenização por supressão de horas de sobreaviso.

As manifestações relacionadas aos bombeiros e à indenização por supressão de sobreaviso foram protocoladas no e-OUV (*veja item 2.5*).

3.4. Canais de entrada

O e-mail foi o canal mais utilizado para o contato com a Ouvidoria (43,15% do total das demandas), seguido pelo canal Fale Conosco disponível no site da Amazul na Internet (40,75%).

Ouvidoria - outros canais			
	2018	2017	2016
E-mails (*)	126 (43,15%)	181 (49,7%)	139 (52,85%)
Fale Conosco (site)	119 (40,75%)	125 (34,3%)	124 (47,15%)
Fale Conosco intranet	34 (11,64%)	26 (7%)	-
Whatsapp	13 (4,45%)	24 (7%)	-
Telefone	0	4 (1%)	-
Impresso/malote	0	4 (1%)	-
TOTAL	292 (100%)	364 (100%)	263 (100%)