



**AMAZUL**

Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

# 2021



<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ASSÉDIO MORAL.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DENÚNCIAS .....</b>	<b>6</b>
<b>4. RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>8</b>
<b>5. ESTATÍSTICAS DO FALA.BR .....</b>	<b>9</b>
<b>6. ESTATÍSTICAS DOS OUTROS CANAIS .....</b>	<b>11</b>
<b>7. AÇÕES DA OUVIDORIA .....</b>	<b>13</b>

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2021

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2021

## 1. INTRODUÇÃO

O Relatório da Ouvidoria 2021 destaca as manifestações registradas no sistema Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, da Controladoria-Geral da União) e nos demais canais da Ouvidoria da AMAZUL.

As estatísticas deste relatório foram elaboradas com base no Painel Resolveu?, ferramenta da CGU que reúne as manifestações registradas na plataforma Fala.BR, e nos levantamentos feitos pela Ouvidoria nos demais canais (e-mail da Ouvidoria, e-mail da Comunicação Social, Fale Conosco da Intranet, Fale Conosco da Internet e WhatsApp).

**São consideradas manifestações de Ouvidoria:**

**Reclamação** – demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

**Solicitação** – pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

**Denúncia** – comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**Sugestão** – apresentação de ideia ou formulação de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

**Elogio** – demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

**Simplifique** - Pedidos de simplificação de processos para melhorar o atendimento e os serviços prestados ao cidadão.

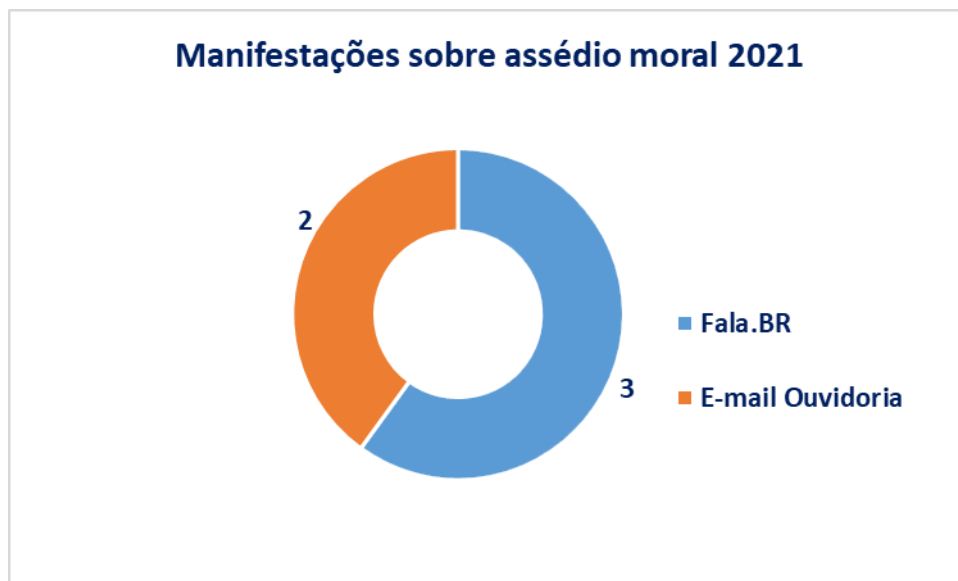
**Comunicação** - Reclamação ou denúncia feita de forma anônima.

## 2. ASSÉDIO MORAL

De janeiro a dezembro de 2021, os canais Fala.BR e e-mail da Ouvidoria receberam **cinco** manifestações classificadas pelos usuários como assédio moral, constrangimento ou conduta desrespeitosa da chefia.

Das cinco manifestações, duas não apresentaram informações objetivas ou evidências que caracterizassem assédio moral, tratando-se, na verdade, de reclamações contra decisões da

chefia. Outras três manifestações foram enviadas para apuração nas organizações militares nas quais os empregados estão lotados:



Fonte: Ouvidoria da AMAZUL e Painel Resolveu?/Controladoria-Geral da União, acessado em 04/01/2022: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

## 2.1 Manifestações de assédio moral

### 1) E-mail da Ouvidoria - 13/7/21

**Empregada, que relata ter sofrido violência doméstica anos antes, reclama do comportamento de gestor militar que a faz se sentir constrangida e excluída. Recebida por e-mail e protocolada no Fala.BR sob o número 60110.002933/2021-59, a manifestação foi reencaminhada para a Ouvidoria da Marinha do Brasil.**

#### **Ação da AMAZUL:**

- A Ouvidoria ouviu, por diversas vezes, a empregada para obter mais informações e esclarecimentos.
- A Ouvidoria orientou a empregada a registrar sua denúncia no Fala.BR, que foi transmitida à Marinha do Brasil, já que o acusado, sendo militar, só poderia ser investigado por essa Força.
- Paralelamente, a AMAZUL, por meio Gerência de Desenvolvimento de Pessoas, realizou tratativas com a organização militar (OM) na qual a empregada está lotada, para promover o acolhimento, apurar as denúncias e tomar as providências cabíveis.
- Como resultado da sindicância, o diretor da OM promoveu a transferência do acusado e da reclamante para outras áreas, a fim de cessar eventuais e supostas manifestações de assédio.

- e) A empregada da AMAZUL foi transferida para um setor onde pudesse exercer suas competências e atividades relativas ao cargo que exerce na empresa.
- f) A organização militar instaurou uma sindicância para investigar os fatos relatados pela reclamante.
- g) Após a conclusão da sindicância, que reconheceu a veracidade da manifestação, a empregada retornou à sua seção de origem, ao mesmo tempo em que o militar foi designado para outro departamento.

## **2) Fala.BR 60110.002978/2021-23 (RECLAMAÇÃO) - 2/8/21**

**Empregado reclama que é perseguido pelo chefe da divisão dos bombeiros do CTMSP-Sede, que não regularizou sua frequência no dia em que o subordinado estava de folga.**

**Ação da AMAZUL:** Ouvidoria informou ao empregado que a reclamação não constitui caso de assédio moral e que não foi constatado que a chefia tenha praticado alguma irregularidade no caso.

## **3) Fala.BR 60110.003674/2021-83 (COMUNICAÇÃO) - 27/9/21**

**Manifestante anônimo lotado na DDNM reclama que superintendente usa o constrangimento para evitar que equipe técnica manifeste opiniões técnicas contrárias às dele.**

**Ação da AMAZUL:** Ouvidoria explicou ao manifestante que a reclamação não oferecia elementos mínimos de informação para apurar o que aconteceu, não se caracterizando como denúncia de assédio moral.

## **4) E-mail da Ouvidoria - 14/11/21**

**Empregado acusa gestor militar da Divisão de Prevenção e Combate a Incêndio do CTMSP-Sede de tratar subordinados de forma desrespeitosa e antiética por ocasião da programação de férias.**

**Ação da AMAZUL:** A manifestação foi enviada para o CTMSP-Sede para apurar o caso. O CTMSP-Sede concluiu, com base no relato do gestor acusado, que um bombeiro se sentiu prejudicado no agendamento de férias. O CTMSP informou também que recomendou ampliar as investigações sobre a forma de tratamento entre chefia e subordinados.

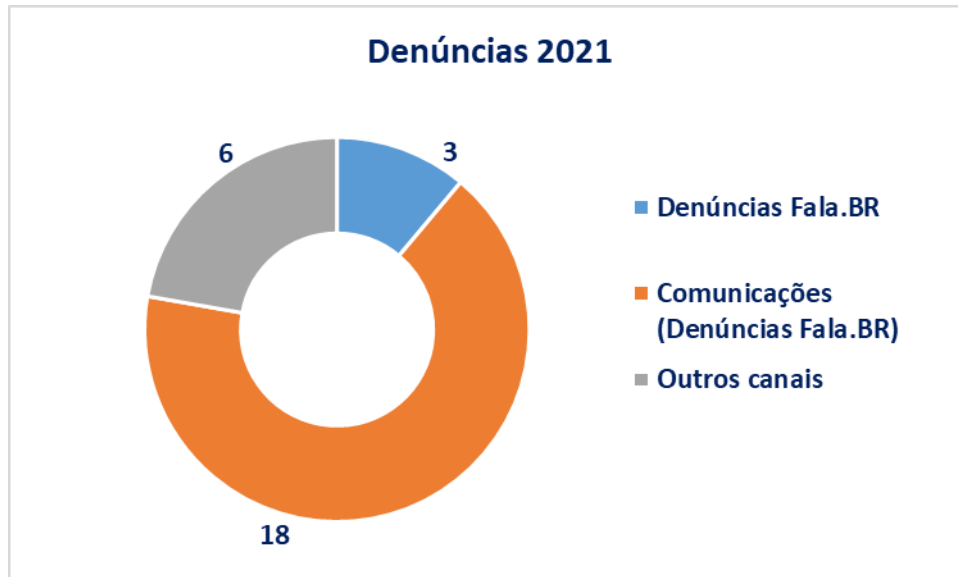
## **5) Fala.BR 60110.004177/2021-01 (DENÚNCIA) - 23/11/2021**

**Empregado lotado no CTMSP-Sede informa que é portador de necessidades especiais e relata seis situações de assédio moral horizontal (praticado por outro colega de trabalho) entre 2017 e 2021. A manifestação traz anexada a correspondência por e-mail em que o empregado solicita orientação dos gestores militares para lidar com a situação.**

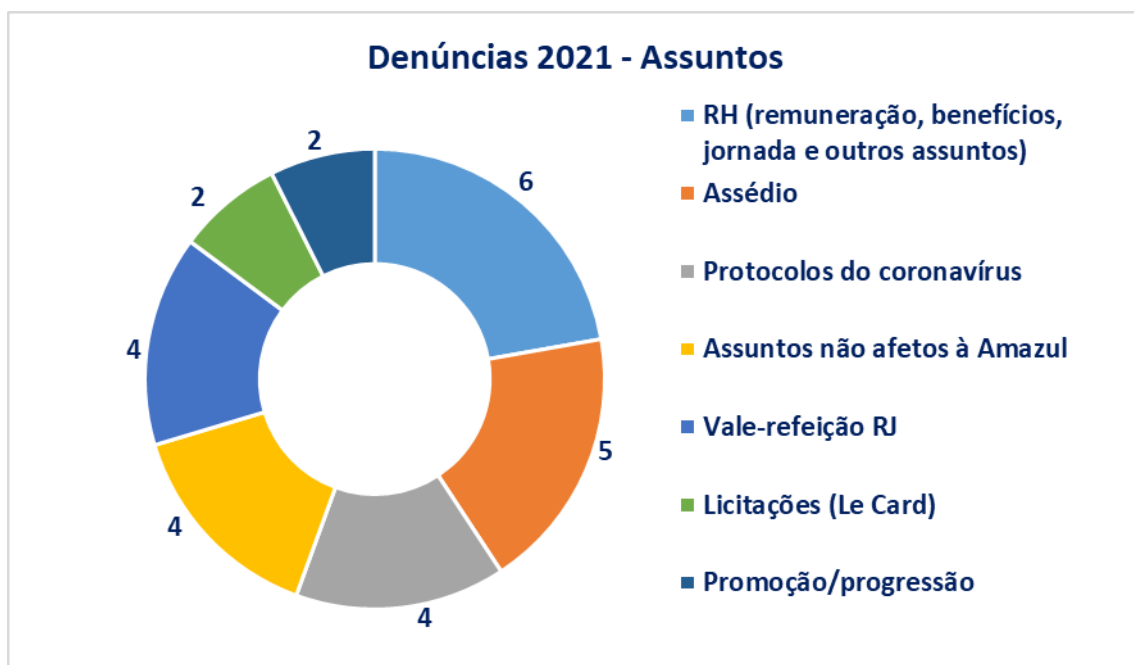
**Ação da AMAZUL:** A empresa está em tratativas com o CTMSP-Sede para apuração dos fatos.

### 3. DENÚNCIAS

De janeiro a dezembro de 2021, os canais Fala.BR, e-mail da Ouvidoria e Fale Conosco receberam 27 manifestações classificadas como “denúncias” pelos empregados.



Fonte: Ouvidoria da AMAZUL e Painel Resolveu?/Controladoria-Geral da União, acessado em 04/01/2022: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



Fonte: Ouvidoria da AMAZUL

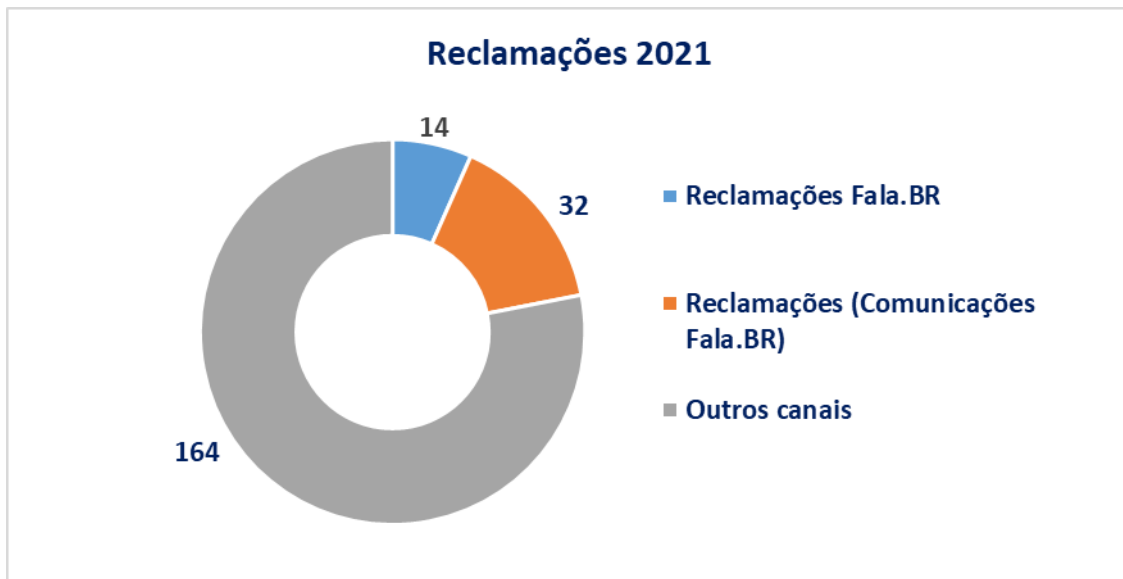
- a) A categoria “RH” reúne manifestações relacionadas a remuneração, jornada, escala de trabalho, teletrabalho, benefícios, acordo coletivo de trabalho e outros temas relacionados à área de Gestão de Pessoas.
- b) A categoria “Protocolos do coronavírus” reúne manifestações relacionadas às medidas de proteção adotadas pela empresa na prevenção da Covid-19, como distanciamento social, higienização dos locais de trabalho e medição de temperatura, entre outras.

### 3.1. Análise das manifestações classificadas como denúncias

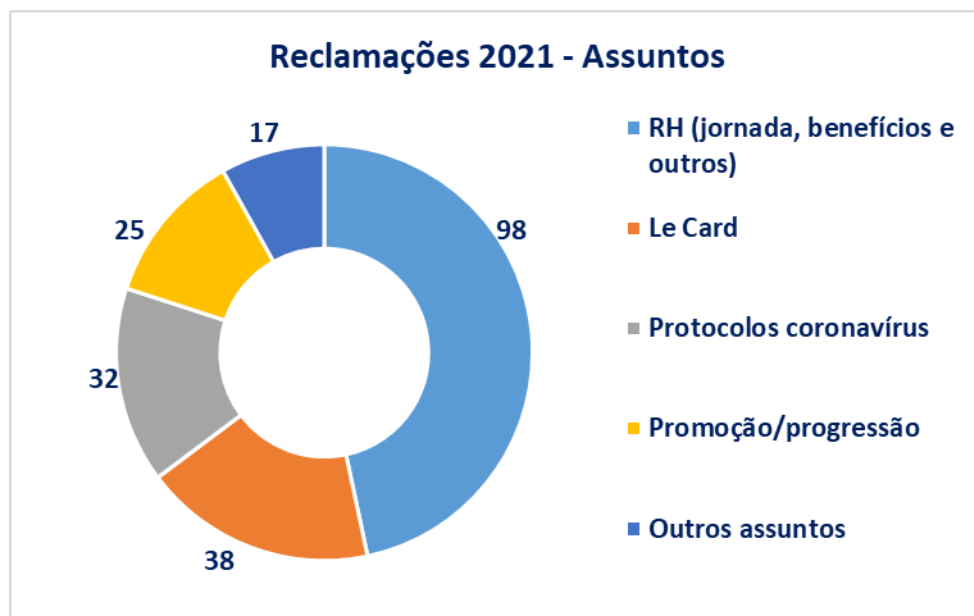
- a) Na realidade, não foi registrada nenhuma denúncia apontando ilícitos, fraude ou eventuais irregularidades cometidas pela AMAZUL.
- b) Em relação ao tema **Licitação**, houve duas manifestações classificadas como denúncias, questionando os resultados do processo vencido pela empresa Le Card. A primeira manifestação afirma que a licitação foi feita para beneficiar “amigos de diretores”, mas não apresenta nenhum indício ou evidência de irregularidade. Além disso, a AMAZUL disponibilizou toda a documentação do processo licitatório, comprovando que foram obedecidos todos quesitos previstos em lei e no edital.
- c) Na segunda manifestação, a empregada alega que o edital não foi cumprido pela empresa vencedora, por não apresentar o número mínimo de estabelecimentos credenciados na região em que ela mora, na cidade de São Paulo. A empresa respondeu que a administradora do cartão Le Card se comprometeu a realizar os credenciamentos de acordo com as solicitações.
- d) Em relação aos **Protocolos de prevenção da Covid-19**, as manifestações, de um modo geral, se caracterizam como “reclamação” sobre medidas de prevenção adotadas, eventuais falhas na fiscalização e no cumprimento dos protocolos ou mesmo comportamento inadequado dos próprios empregados frente à pandemia do que “denúncias” de atos ilícitos ou irregularidades.
- e) Mesmo sendo reclassificadas pela Ouvidoria como reclamações, todas as manifestações sobre os protocolos de prevenção da Covid foram enviadas à Diretoria de Gestão do Conhecimento e Pessoas da AMAZUL e às organizações militares onde estão lotados os empregados para apuração e correção de eventuais falhas e aperfeiçoamento dos protocolos.
- f) Da mesma forma, manifestações sobre eventuais erros no pagamento de salários e benefícios foram registradas como denúncias, e não como reclamações. Todas as manifestações foram analisadas pela Diretoria de Gestão do Conhecimento e Pessoas e os eventuais erros e falhas foram corrigidos.

## 4. RECLAMAÇÕES

De janeiro a dezembro, a plataforma Fala.BR e os demais canais da Ouvidoria da AMAZUL receberam 210 reclamações, distribuídas conforme o gráfico a seguir:



Fonte: Ouvidoria da AMAZUL e Painel Resolveu?/Controladoria-Geral da União, acessado em 04/01/2022: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



Fonte: Ouvidoria da AMAZUL

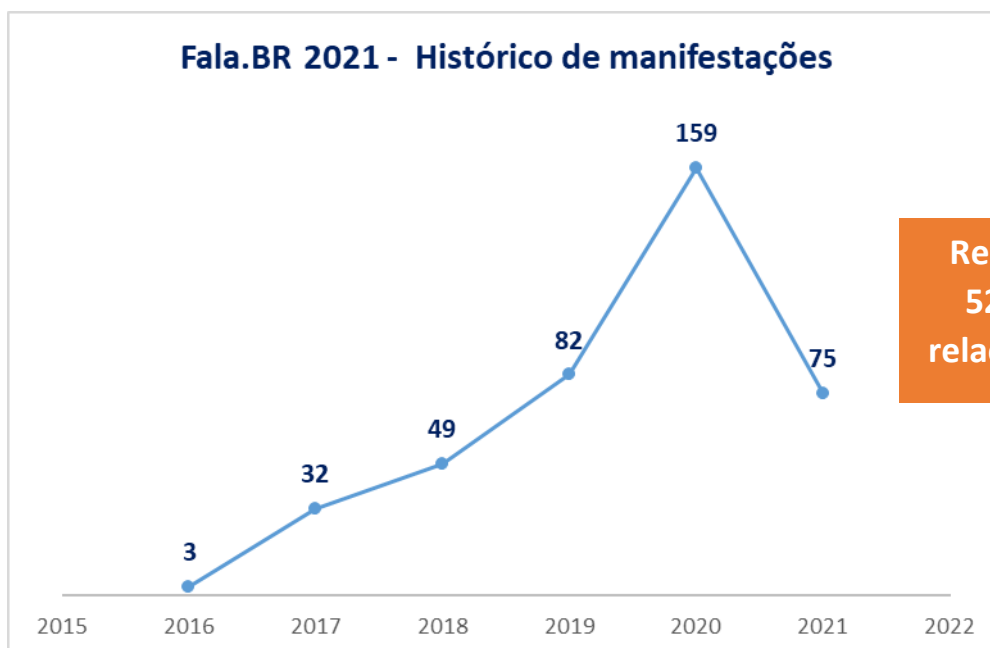


## 5. ESTATÍSTICAS DO FALA.BR

De janeiro a dezembro de 2021, foram protocoladas 75 manifestações no sistema Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação). Nesse período, 74 manifestações foram respondidas e 1 foi arquivada.

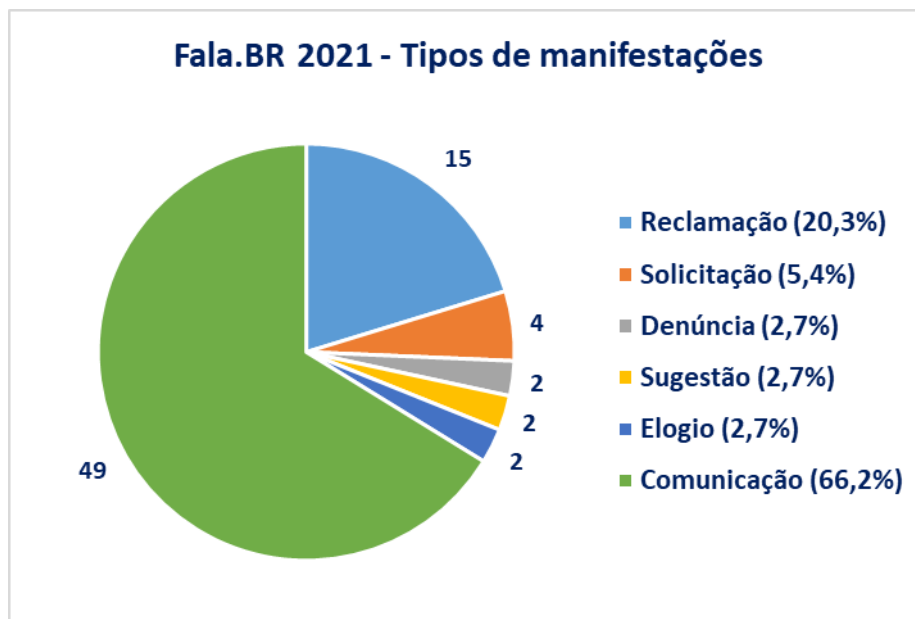


Fonte: Painel Resolveu?/Controladoria-Geral da União, acessado em 04/01/2022:  
<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



Fonte: Painel Resolveu?/Controladoria-Geral da União, acessado em 04/01/2022:  
<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

## 5.1. Tipos de manifestação no Fala.BR

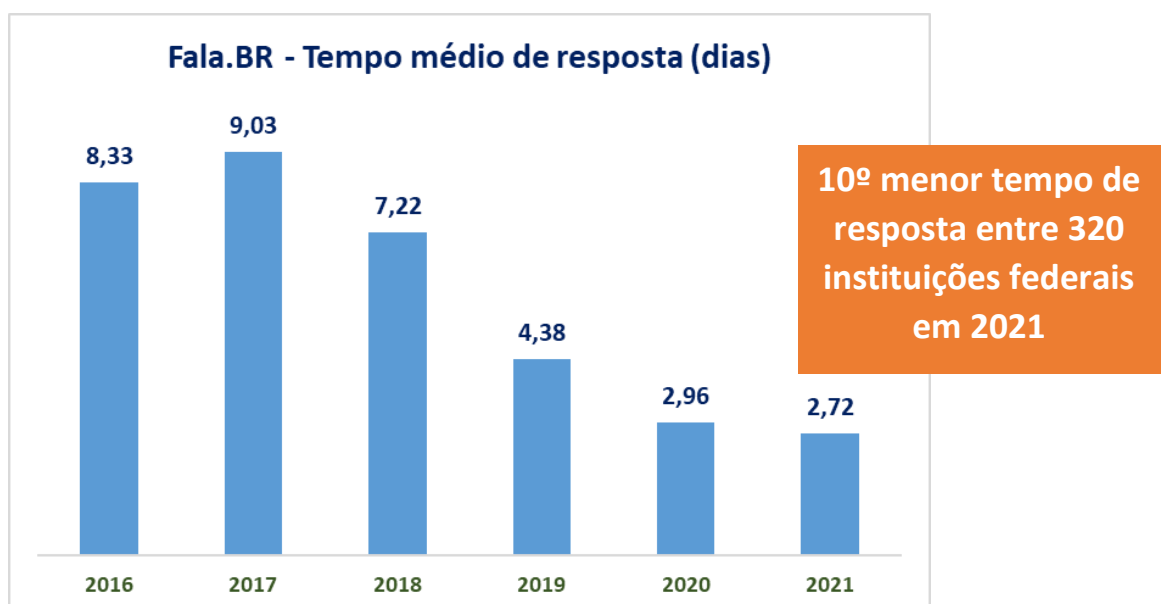


Fonte: Painel Resolveu?/Controladoria-Geral da União, acessado em 04/01/2022:  
<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

### Observação:

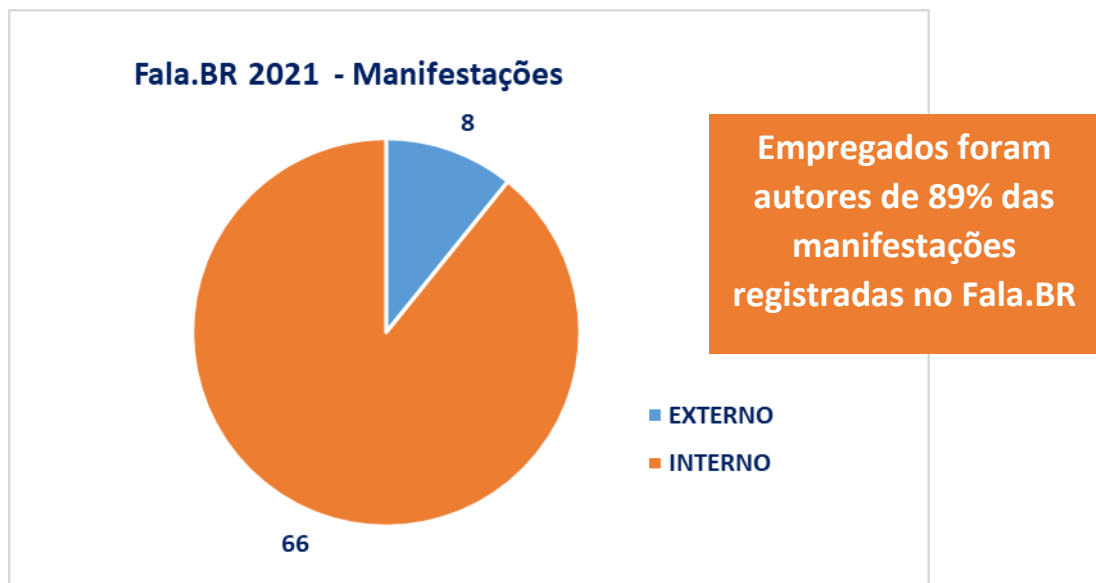
- O Painel Resolveu?, da CGU, não contabiliza a manifestação arquivada. Por esta razão, nos próximos gráficos do Fala.BR, a soma das manifestações no período é 74.

## 5.2. Tempo médio de resposta no Fala.BR



Fonte: Painel Resolveu?/Controladoria-Geral da União, acessado em 04/01/2022:  
<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

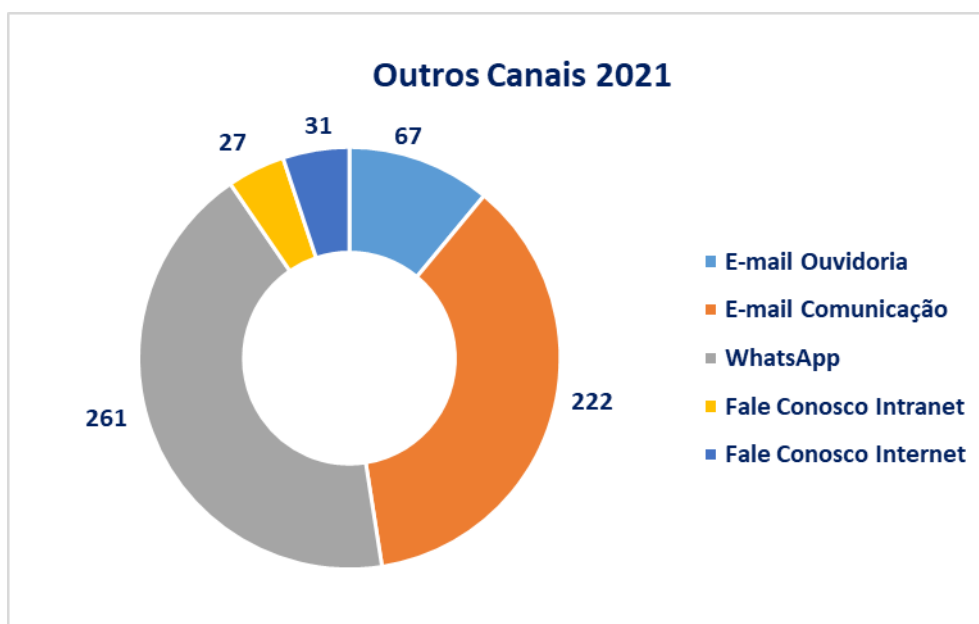
### 5.3. Público das manifestações no Fala.BR



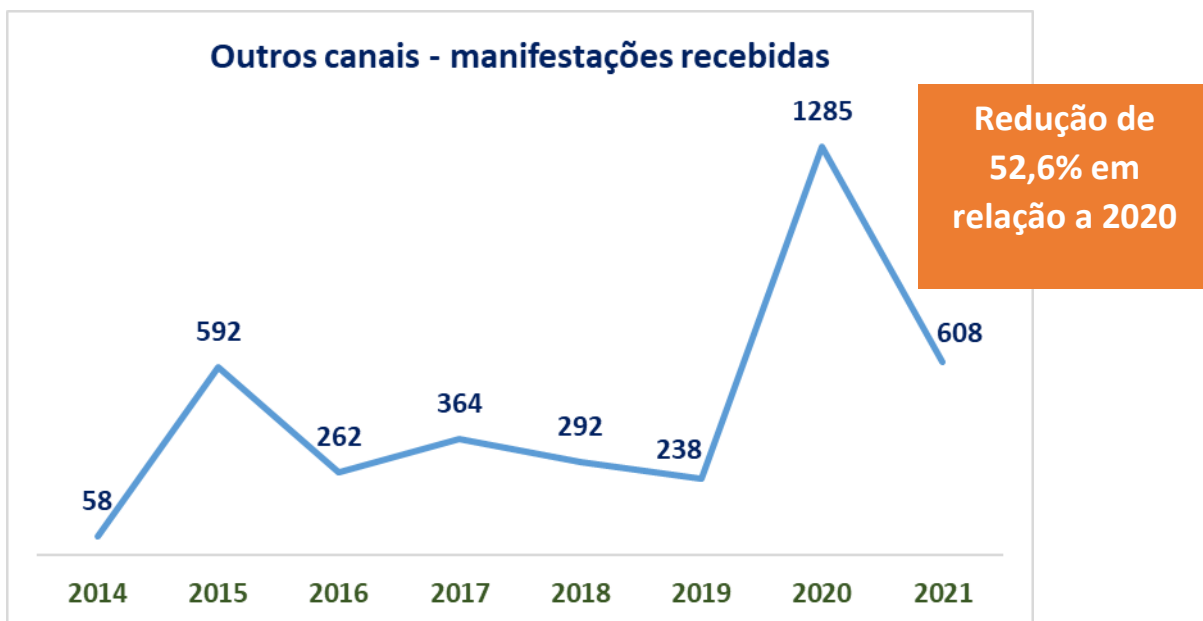
Fonte: Ouvidoria da AMAZUL

## 6. ESTATÍSTICAS DOS OUTROS CANAIS

De janeiro a dezembro de 2021, os demais canais monitorados pela Ouvidoria da AMAZUL receberam 608 demandas, detalhadas no gráfico a seguir.

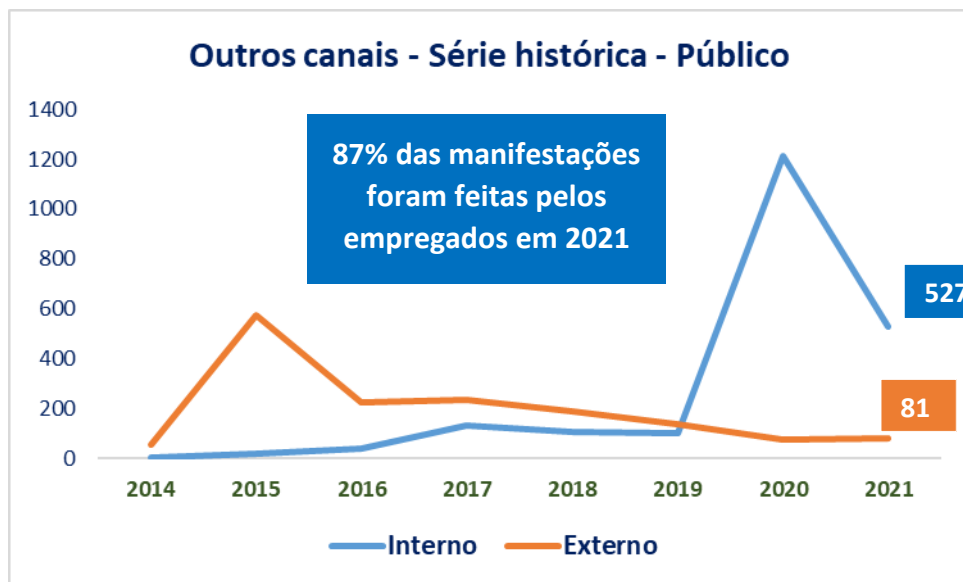


Fonte: Ouvidoria da AMAZUL



Fonte: Ouvidoria da AMAZUL

O público interno foi o principal usuário desses canais, com 87% das demandas. A maior parte das demandas eram dúvidas que foram direcionadas às áreas competentes da empresa.



## 7. AÇÕES DA OUVIDORIA

- a) A Ouvidoria cadastrou os integrantes da equipe de Auditoria Interna e os conselheiros do COAUD como observadores da página da AMAZUL no portal Fala.BR. Desta forma, a Auditoria Interna e o COAUD passaram a ter acesso a todas as manifestações dos empregados/cidadãos, inclusive eventuais denúncias. A iniciativa reforça a transparência da Ouvidoria e oferece à Auditoria Interna e COAUD ferramentas para conhecimento das denúncias.
- b) A Ouvidoria elaborou um documento consolidando todas as manifestações registradas pelos usuários como **Assédio Moral**, desde 2016, e relacionando as ações empreendidas pela AMAZUL para esclarecer os fatos e, dependendo do caso, tomar as medidas cabíveis. Ressalte-se que, na maioria dos casos, as manifestações foram desclassificadas como assédio, por não apresentarem fatos e informações que caracterizassem a suposta prática.
- c) A Ouvidoria replicou nos canais de comunicação interna as campanhas da CGU de Assédio e Integridade. A campanha de combate ao assédio moral e sexual foi veiculada em julho na intranet, e-mail corporativo e WhatsApp. As campanhas de promoção da integridade, valores do serviço público e responsabilização pública foram veiculadas durante o ano nos mesmos canais.
- d) Na área de treinamento, o Ouvidor concluiu pós-graduação de Ouvidoria (420 horas), pela instituição Verbo Jurídico.
- e) Foram publicadas as normas de procedimento NP OUV-01 – Ouvidoria e NP-OUV-002 – Tratamento de denúncias e proteção ao denunciante.
- f) A Ouvidoria apoiou a Gerência de Desenvolvimento de Pessoas na criação de processos para apuração de denúncias de assédio moral.