



RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2022



1. INTRODUÇÃO	4
2. ASSÉDIO	4
3. DENÚNCIAS	9
4. RECLAMAÇÕES.....	12
5. ESTATÍSTICAS DO FALA.BR	13
6. ESTATÍSTICAS DOS OUTROS CANAIS	15
7. AÇÕES DA OUVIDORIA	17

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2022

1. INTRODUÇÃO

O Relatório da Ouvidoria 2022 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 nos levantamentos feitos pela Ouvidoria da AMAZUL na plataforma Fala.BR, no Painel Resolveu? (ferramenta da CGU que reúne as manifestações registradas na plataforma Fala.BR) e 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.

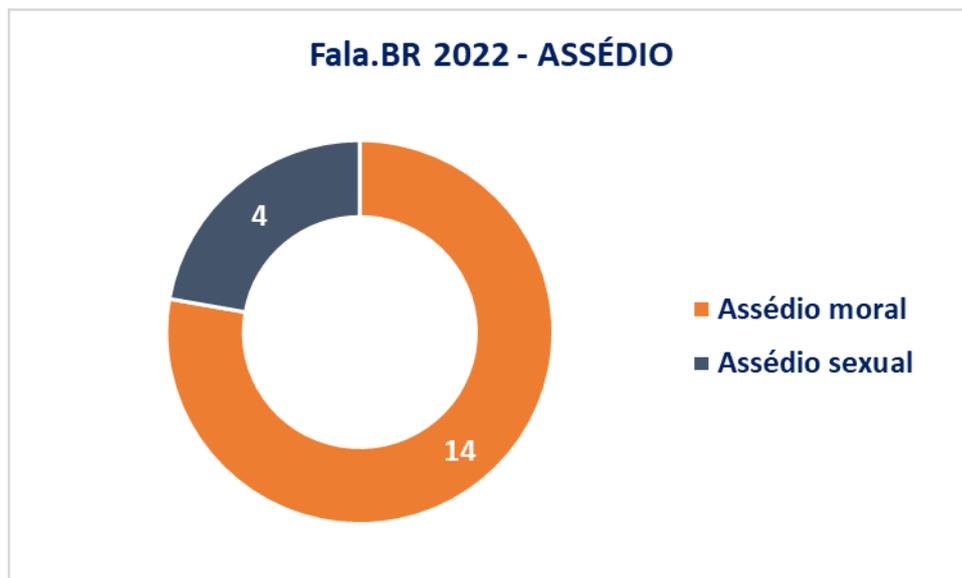
Comunicação - Reclamação ou denúncia feita de forma anônima.

2. ASSÉDIO

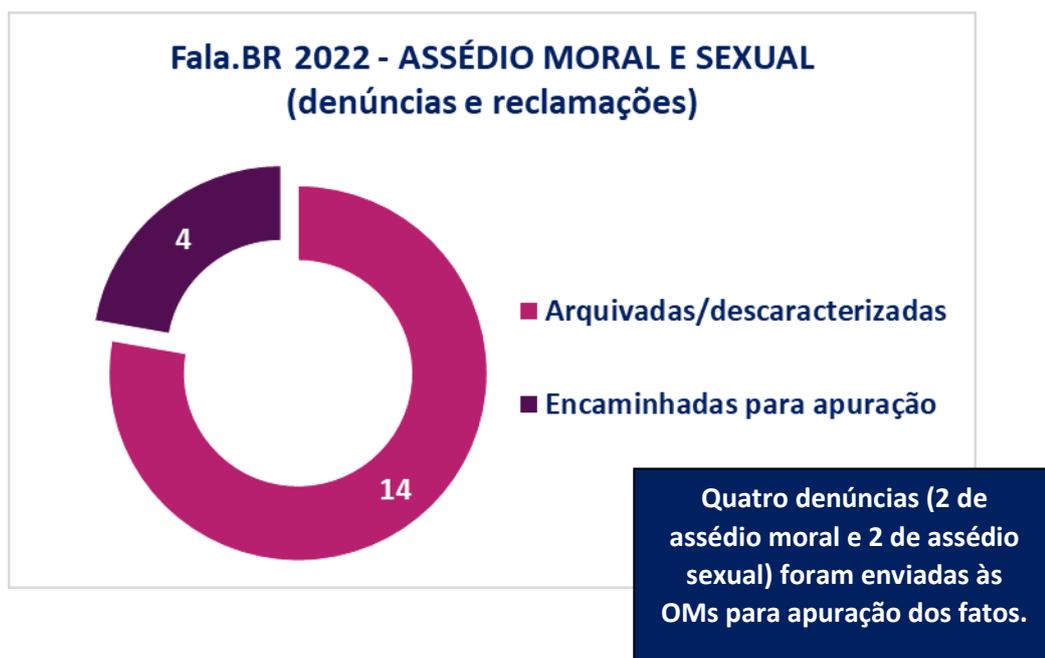
Em 2022, foram protocoladas no canal Fala.BR **14** manifestações classificadas pelos usuários como assédio moral, constrangimento ou conduta desrespeitosa da chefia. Duas foram encaminhadas à Organização Militar para investigação. Doze manifestações não apresentaram

informações objetivas que caracterizassem assédio moral, tratando-se de reclamações genéricas contra gestores.

Também foram protocoladas no Fala.BR **quatro** manifestações sobre assédio sexual. Duas foram encaminhadas para apuração na Organização Militar e tratamento na Corregedoria da AMAZUL, sendo que uma delas resultou em sanção ao empregado. Uma terceira foi enviada para análise da Corregedoria. Uma quarta carecia de informações mais objetivas para apuração dos fatos.



Fonte: Ouvidoria da AMAZUL e plataforma Fala.BR



Fonte: Ouvidoria da AMAZUL e plataforma Fala.BR

2.1 ASSÉDIO MORAL

1) Fala.BR 60110.000496/2022-10 – 18/2/22 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo lotado na Sede da AMAZUL reclama que gestores da Marinha não cumprem horário, maltratam empregados, abusam de todos e usam processos administrativos contra os concursados.

Ação da AMAZUL:

Em resposta de 22/02/22, Ouvidoria cita a legislação e normativos da empresa para explicar horários de gestores. Não comenta as acusações genéricas sobre a conduta dos gestores em relação aos empregados.

2) Fala.BR 60110.000498/2022-17 – 18/2/2022 – (COMUNICAÇÃO)

Anônimo denuncia que empregados concursados são constantemente ameaçados, intimidados e maltratados por comandantes da reserva da Marinha. Afirma que o clima organizacional é baseado em processos administrativos disciplinares e que alguns civis se prestam a assédios morais para ganhar cargos.

Ação da AMAZUL:

Ouvidoria responde em 21/2/2022 que denúncia é genérica e necessita de mais informações para apurar a prática de assédio.

3) FALA.BR 60110.000504/2022-28 – 19/2/2022 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo diz que empregados têm medo de denunciar abusos dos gestores da Marinha. Afirma que falta respeito e todos têm medo de perseguição.

Ação da AMAZUL:

Em resposta de 21/2/2022, a Ouvidoria informa que, para apurar a denúncia, é preciso que o manifestante apresente informações mais objetivas.

4) Fala.BR 60110.000811/2022-17 – 16/3/2022 (RECLAMAÇÃO)

Turnista de Aramar acredita que recebeu baixas notas de avaliação de desempenho por perseguição das chefias. Diz que, depois de ter informado que participava de processo seletivo em outro órgão federal, foi trocado de função e de grupo de turno.

Ação da AMAZUL:

A Ouvidoria repassou a manifestação à Gerência de Desenvolvimento de Pessoas, que realizou uma reunião com o empregado para conversar sobre o tema e explicar como funciona a avaliação de desempenho.

5) Fala.BR 60110.001595/2022-19 – 13/6/22 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo denuncia presença de militares não vinculados à empresa na entrada e dentro da assembleia de empregados durante campanha salarial.

Ação da AMAZUL:

Em resposta de 14/6/2022, a Ouvidoria solicita informações mais detalhadas para apurar a reclamação (nomes, OM etc.), mas o manifestante não retornou.

6) Fala.BR 60110.002059/2022-31 – 28/07/22 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo reclama que superior imediato despreza, humilha e cobra mais produtividade dos subordinados com menos tempo de empresa.

Ação da AMAZUL:

Em resposta de 28/07/2022, Ouvidoria solicita informações mais detalhadas para apurar a reclamação e explica que cobrar produtividade não caracteriza assédio moral.

7) Fala.BR 60110.002741/2022-23 – 06/10/22 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo acusa empresa de perseguir dirigente sindical, que seria alvo de processo administrativo por organizar engenheiros para reivindicar o piso salarial da categoria.

Ação da AMAZUL:

Em resposta de 13/10/2022, Ouvidoria reafirma relacionamento com o sindicato baseado em princípios éticos e legais e informa que os processos administrativos são instaurados a partir de denúncia, em segredo de justiça e nos termos de instrução normativa que regulamenta atividade no Sistema de Correição do Poder Executivo Federal.

8) Fala.BR 60110.002860/2022-86 – 17/10/2022 (COMUNICAÇÃO)

Desvio de função.

Ação da AMAZUL:

Em resposta de 17/10/2022, Ouvidoria solicita informações mais detalhadas para apurar manifestação.

9) Fala.BR 60110.002949/2022-42 – 24/10/2022 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo denuncia assédio eleitoral praticado por gestor militar durante palestra de segurança orgânica/inteligência no Centro Industrial Nuclear de Aramar.

Ação da AMAZUL:

A manifestação foi enviada para a Organização Militar, já que o denunciado é militar.

10) Fala.BR 60110.003083/2022-97 – 03/11/2022 (DENÚNCIA)

Empregado denuncia agressões verbais feitas por outro empregado por motivos políticos. O empregado acusado não estaria apto ao convívio social por ter um comportamento destemperado.

Ação da AMAZUL:

Ouvidoria esclarece que não se trata de assédio, mas de desavença pessoal e recomenda ao manifestante acionar a Comissão de Ética. Manifestante retirou a denúncia.

11) Fala.BR 60110.003210/2022-58 – 10/11/2022 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo reclama que empregados lotados no Centro Industrial Nuclear de Aramar foram movimentados sem o conhecimento do RH e estão em desvio de função, ociosos e com baixo volume de trabalho. Outras não aceitaram a mudança e ficaram esquecidas, o que poderia ser considerado assédio moral por ociosidade.

Ação da AMAZUL:

O empregado não ofereceu informações mais objetivas e a manifestação não foi caracterizada como assédio moral.

12) Fala.BR 60110.003266/2022-11 – 15/11/2022 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo acusa gestor da Usexá de praticar assédio moral na hora do almoço na copa, disseminando fofocas e intrometendo-se na vida íntima e pessoal dos empregados.

Ação da AMAZUL:

Foram solicitadas informações mais objetivas, que não foram enviadas pelo empregado. Foi-lhe comunicado que a manifestação não caracteriza assédio.

13) Fala.BR 60110.003665/2022-73 – 18/12/2022 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo reclama de situações constantes de constrangimento praticadas por dois gestores militares do Centro Tecnológico da Marinha em São Paulo, com reflexos na saúde física e mental dos empregados civis.

Ação da AMAZUL:

Em resposta de 19/12/2022, a Ouvidoria solicita informações mais detalhadas que possibilitem a apuração dos fatos.

14) Fala.BR 60110.003686/2022-99 – 20/12/2022 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo (o mesmo autor da manifestação anterior) reclama de situações constantes de constrangimento praticadas por dois gestores militares do Centro Tecnológico da Marinha em São Paulo, com reflexos na saúde física e mental dos empregados civis. E cita casos de transferência, afastamentos por ansiedade e internação em clínica psiquiátrica.

Ação da AMAZUL:

Em resposta de 31/12/2022, Ouvidoria reitera que faltam informações concretas para a apuração de assédio moral. Informa, porém, que a manifestação foi encaminhada para a Organização Militar.

2.2 ASSÉDIO SEXUAL

1) E-mail da Ouvidoria e Fala.BR 60110.000400/2022-13 – 09/02/2022 (DENÚNCIA)

Empregado lotado na Usex relata ter presenciado abuso sexual via WhatsApp, mas a chefia resolveu a questão por conta própria, aplicando punição velada à vítima do assédio, enquanto o assediador não recebeu sequer advertência verbal.

Ação da AMAZUL:

Ouvidoria informa que empresa já deu início as tratativas para abertura de processo administrativo (na Corregedoria) para investigar os fatos.

Status na Corregedoria em 13/01/23: Expediente em análise.

2) Fala.BR 60110.000454/2022-89 – 16/02/2022 (DENÚNCIA)

Empregada lotada em Aramar relata estar sendo frequentemente importunada por outro empregado que tenta manter contato com ela no local de trabalho e nas redes sociais. Empregada informa que seus colegas também perceberam a importunação e enviou fotos para comprovar.

Ação da AMAZUL:

Manifestação encaminhada à OM para apuração. OM enviou conclusão da sindicância para a Corregedoria da AMAZUL em 03/11/22.

Status na Corregedoria em 13/01/23: Expediente em análise.

3) Fala.BR 60110.001048/2022-33 – 08/4/2022 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo reclama que empresa abriu investigação para apurar caso de assédio sexual em 2021, mas não puniu ninguém, mesmo confirmando a veracidade do caso. Informa que colegas fazem comentários sexuais sobre a vítima. Espera que a empresa se posicione.

Ação da AMAZUL:

Em resposta em 09/4/22, Ouvidoria pede para denunciante orientar a vítima a relatar as situações de assédio para que a empresa possa tomar providências. Nem o manifestante e nem a vítima entraram em contato com a Ouvidoria.

4) 60110.001477/2022-19 – 31/5/2022 (DENÚNCIA)

Empregada denuncia colega que lhe enviou mensagens constrangedoras, de cunho sexual, via WhatsApp. Empregada anexou print da mensagem para comprovar a denúncia.

Ação da AMAZUL:

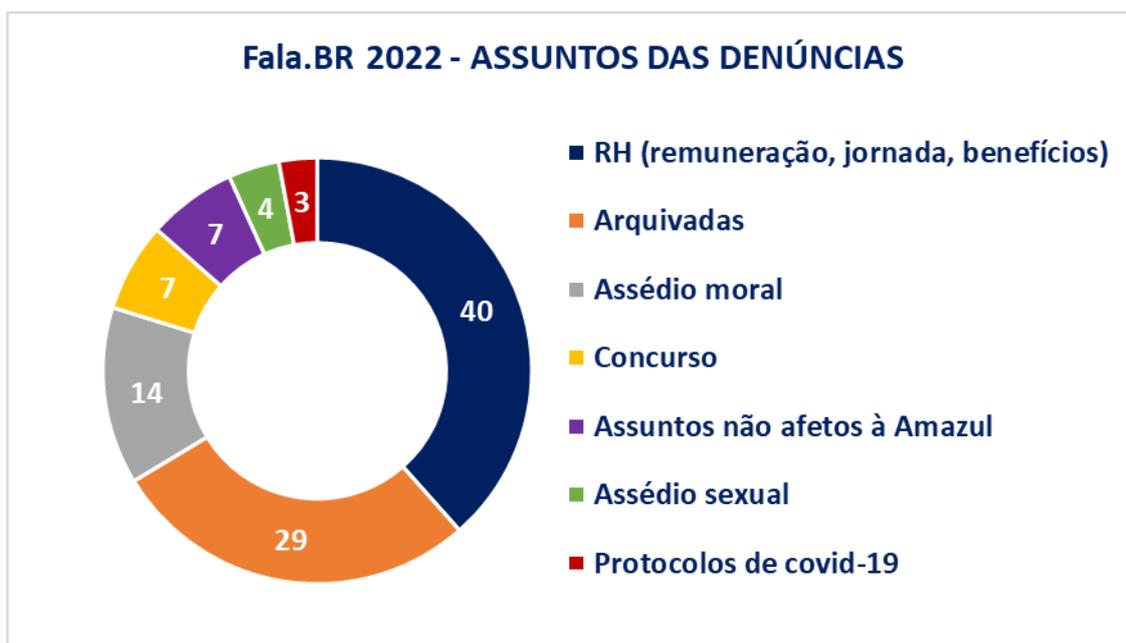
Manifestação enviada à OM para apuração.

Status na Corregedoria da AMAZUL: Instaurado Processo de Apuração Simplificada.

Conclusão: suspensão de um dia para o empregado.

3. DENÚNCIAS

Em 2022, o canal Fala.BR recebeu **104** manifestações classificadas como “denúncias” pelos manifestantes.



Fonte: Ouvidoria da AMAZUL e plataforma Fala.BR

- a) A categoria “RH” reúne manifestações relacionadas a remuneração, jornada, escala de trabalho, benefícios, acordo coletivo de trabalho e outros temas relacionados à área de Gestão de Pessoas.
- b) A categoria “Arquivadas” reúne manifestações impróprias, inadequadas, linguagem desconexa ou de difícil compreensão e manifestações políticas.

3.1. Denúncias encaminhadas à Corregedoria

Sete manifestações protocoladas no Fala.BR foram tratadas pela Corregedoria da AMAZUL:

1) Fala.BR 60110.000400/2022-13 - 09/02/2022 (RECLAMAÇÃO)

Ver item 2.2.

2) Fala.BR 60110.000454/2022-89 – 16/02/2022 (DENÚNCIA)

Ver item 2.2.

3) Fala.BR 60110.001477/2022-19 – 31/5/2022 (DENÚNCIA)

Ver item 2.2.

4) Fala.BR 03005.390108/2022-45 – 15/08/2022 (COMUNICAÇÃO)

Denúncia encaminhada pelo Ministério da Economia. Anônimo reclama de empregados ociosos no RH e irregularidade no pagamento de complemento de salário e adicional de periculosidade a funcionários da Emgepron lotados na AMAZUL.

Ação da AMAZUL:

Ouvidoria informa que Corregedoria não encontrou evidência de irregularidade.

Status na Corregedoria: Instaurada investigação preliminar. Após oitiva de informantes e análise de documento. Conclusão: arquivamento sumário.

5) Fala.BR 60110.002750/2022-14 - 06/10/2022 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo aponta duas irregularidades: a) uma empregada cedida que não registra ponto na Sede da AMAZUL e trabalha três dias por semana; b) um empregado lotado no CTMSP somente para receber adicional de periculosidade.

Ação da AMAZUL:

Ouvidoria informa que Corregedoria não encontrou irregularidade e arquivou a denúncia.

Status na Corregedoria: após investigação preliminar, uma decisão de arquivamento sumário e uma de encaminhamento do relatório final para julgamento no órgão de origem do empregado cedido.

6) Fala.BR 60110.002782/2022-10 – 10/10/2022 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo reclama de pagamento irregular de função em comissão a três empregados lotados na Sede da AMAZUL.

Ação da AMAZUL:

Ouvidoria informa que Corregedoria está investigando denúncia.

Status na Corregedoria: Instaurada investigação preliminar. Ainda não foi concluída.

7) Fala.BR 60110.003583/2022-29 – 12/12/2022 (COMUNICAÇÃO)

Anônimo reclama que não há médicos, enfermeiros ou técnicos para atender demandas de saúde dos empregados em Aramar.

Ação da AMAZUL:

Ouvidoria informa opções de atendimento eletivo de saúde no SUS e plano de saúde e entendimento com OM para prestar primeiros socorros em caso de emergência.

Status na Corregedoria: Instaurada investigação preliminar. Ainda não foi concluída.

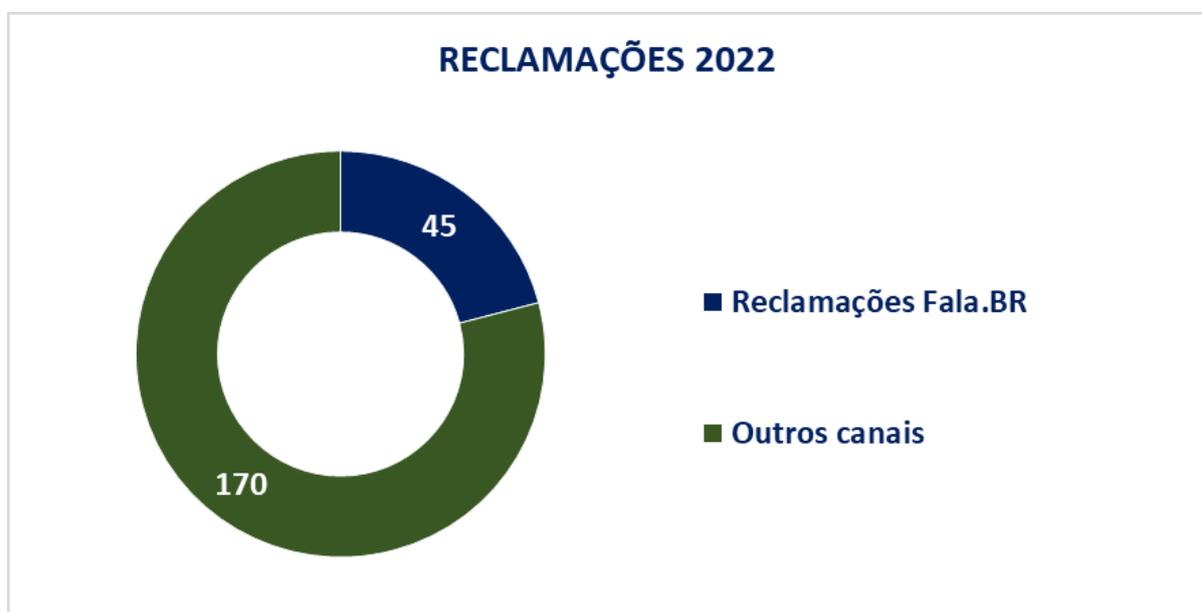
3.2. Análise das manifestações classificadas como denúncias

- a) Não foi registrada nenhuma denúncia apontando ilícitos, fraude ou eventuais irregularidades cometidas pela AMAZUL.
- b) Sete manifestações foram encaminhadas para a Corregedoria da AMAZUL (três sobre assédio sexual; uma sobre ociosidade na área de RH e manutenção de empregados da Emgepron; uma sobre pagamento irregular de função em comissão; uma sobre irregularidade no registro de frequência; e uma sobre falta de atendimento de saúde.

- c) As manifestações relativas a RH (eventuais erros no pagamento de salários e benefícios, progressões e promoções) foram analisadas pelas gerências da Diretoria de Gestão do Conhecimento e Pessoas e os eventuais erros e falhas foram corrigidos.
- d) Denúncias referentes ao concurso foram encaminhadas à Diretoria de Gestão do Conhecimento e Pessoas.

4. RECLAMAÇÕES

De janeiro a dezembro, a plataforma Fala.BR e os demais canais da Ouvidoria da AMAZUL receberam **215** reclamações, distribuídas conforme o gráfico a seguir:



Fonte: Ouvidoria da AMAZUL e Painel Resolveu?/Controladoria-Geral da União, acessado em 09/01/2023: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

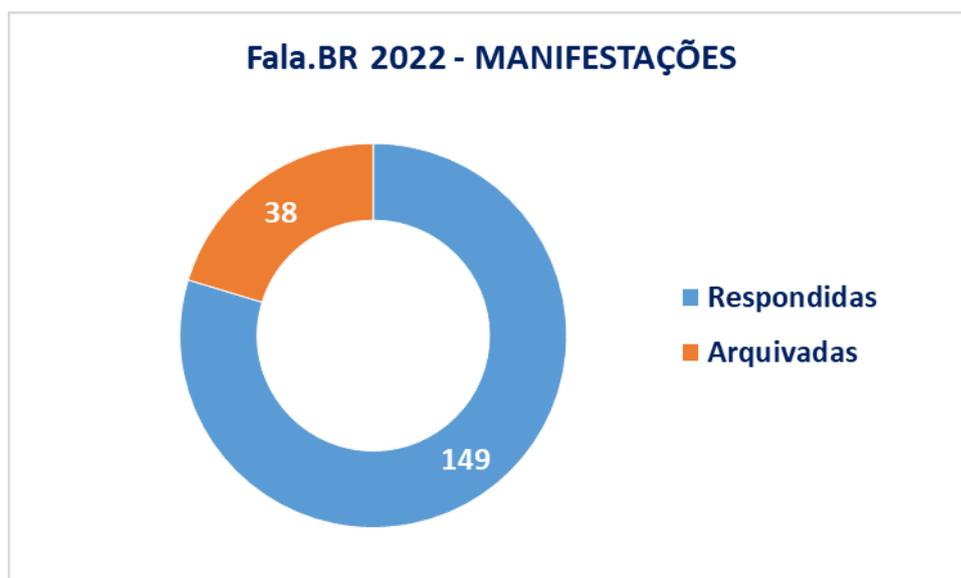


Fonte: Ouvidoria da AMAZUL

Manifestações relacionadas ao concurso foram encaminhadas à Gerência de Desenvolvimento de Pessoas para acionar o Instituto Selecon, organizador do concurso.

5. ESTATÍSTICAS DO FALA.BR

De janeiro a dezembro de 2022, foram protocoladas **187** manifestações de Ouvidoria no sistema Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação). Nesse período, 149 manifestações foram respondidas e 38 foram arquivadas.

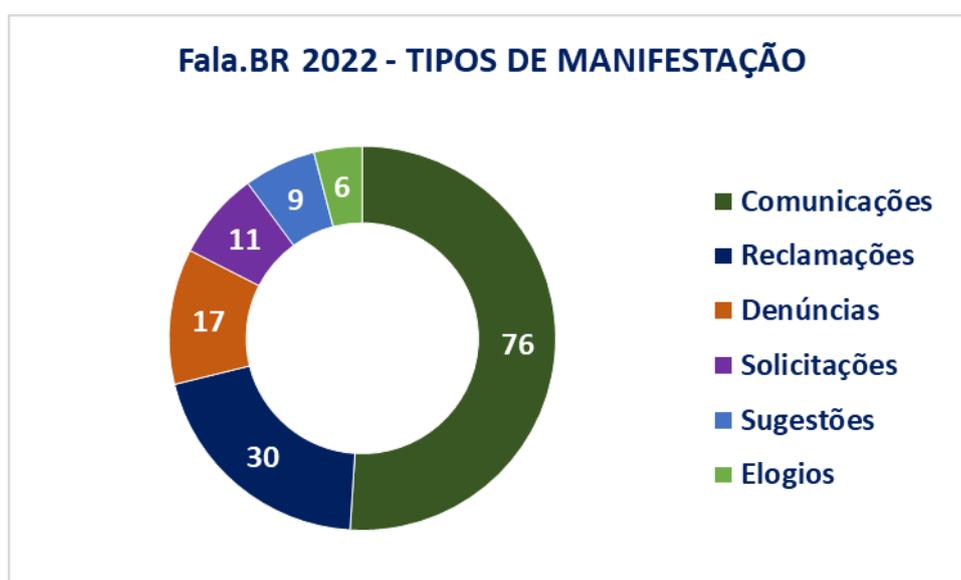


Fonte: Painel Resolveu?/Controladoria-Geral da União, acessado em 09/01/2023:
<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



Fonte: Painel Resolveu?/Controladoria-Geral da União, acessado em 09/01/2023:
<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

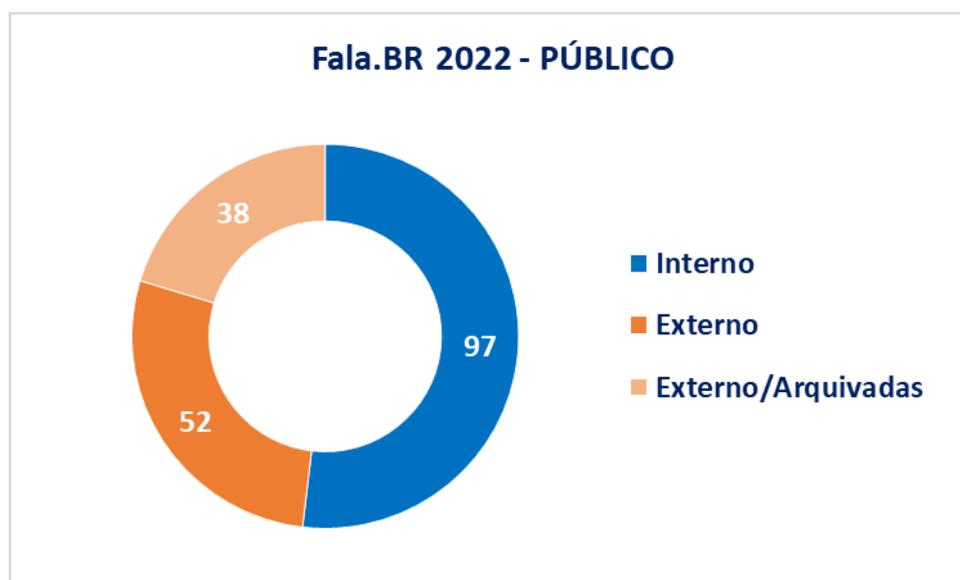
5.1. Tipos de manifestação no Fala.BR



Fonte: Painel Resolveu?/Controladoria-Geral da União, acessado em 09/01/2023:
<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Obs.: O gráfico acima não contabiliza as manifestações arquivadas.

5.2. Público das manifestações no Fala.BR



Fonte: Ouvidoria da AMAZUL

Em relação a anos anteriores, cresceu a participação do público externo nas manifestações protocoladas na plataforma Fala.BR em 2020, fato que pode ser atribuído à realização do concurso público na empresa.

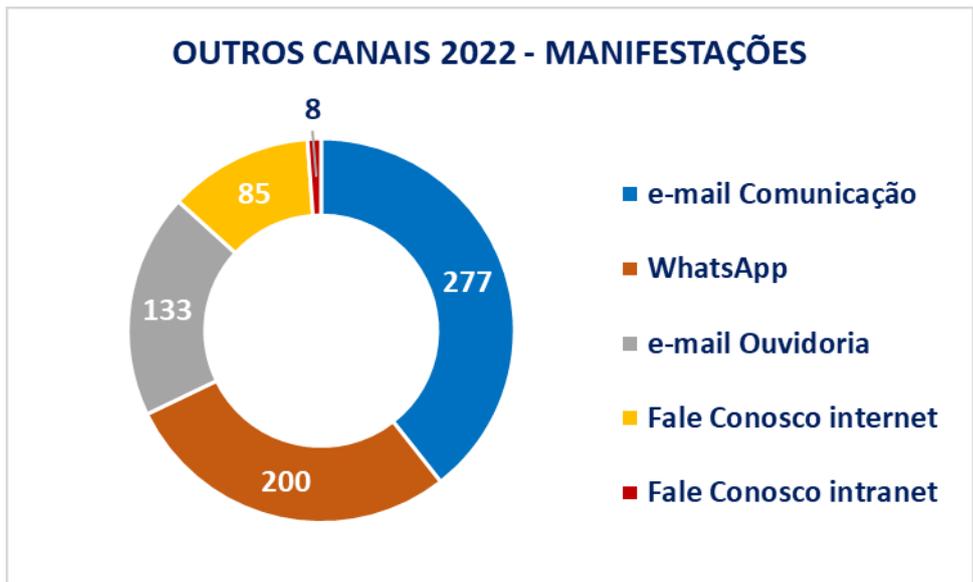
No entanto, das 90 manifestações protocoladas pelo público externo, 38 foram arquivadas por se tratarem, em sua maioria, de mensagens desconexas/ininteligíveis. Assim, os empregados da AMAZUL continuaram sendo os principais usuários da plataforma em 2022.

5.3. Tempo médio de resposta no Fala.BR

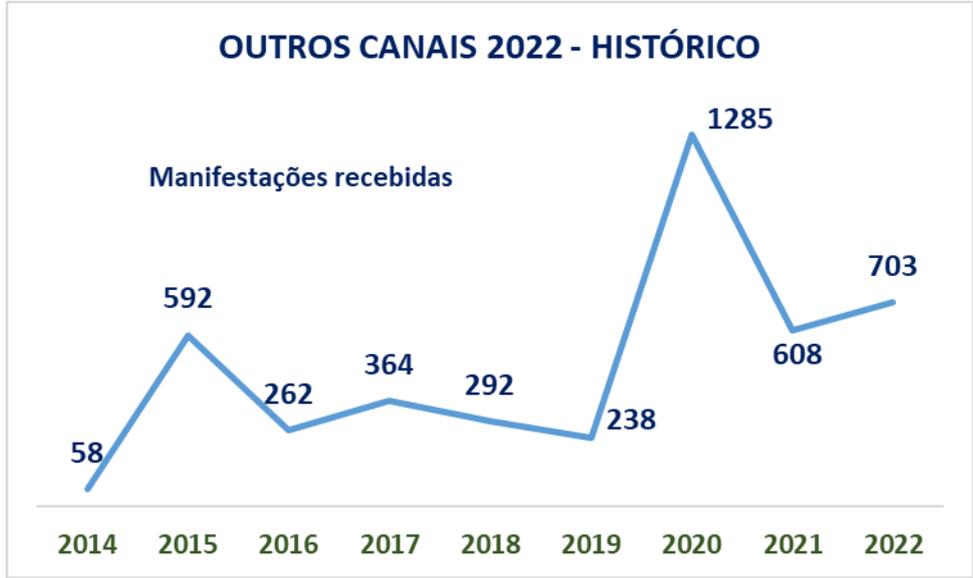
O campo do Painel Resolveu?/Controladoria-Geral da União que informa o tempo médio de respostas na plataforma Fala.BR estava em manutenção em 13/01/2023, razão pela qual essa informação não está disponível.

6. ESTATÍSTICAS DOS OUTROS CANAIS

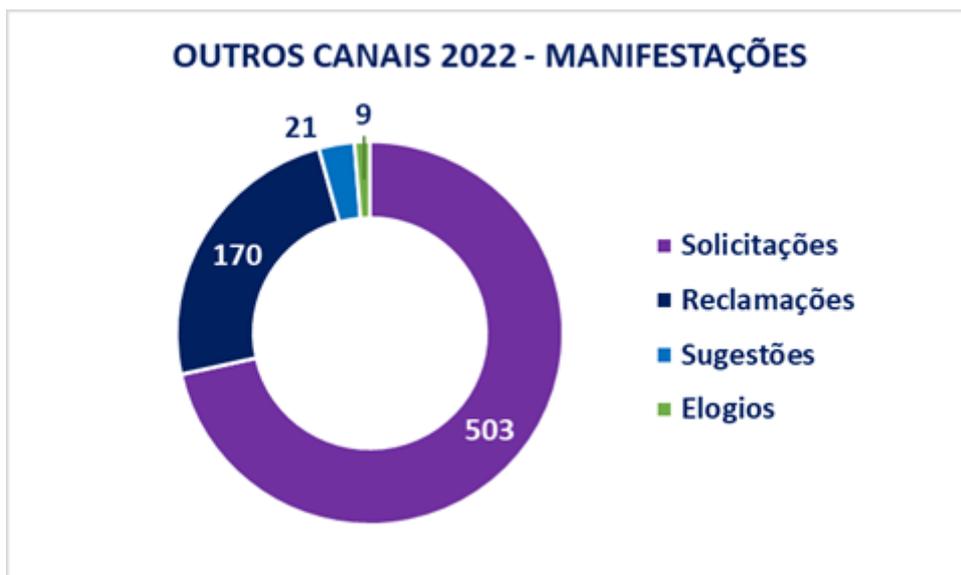
Em 2022, os demais canais monitorados pela Ouvidoria da AMAZUL receberam **703** manifestações, detalhadas nos gráficos a seguir.



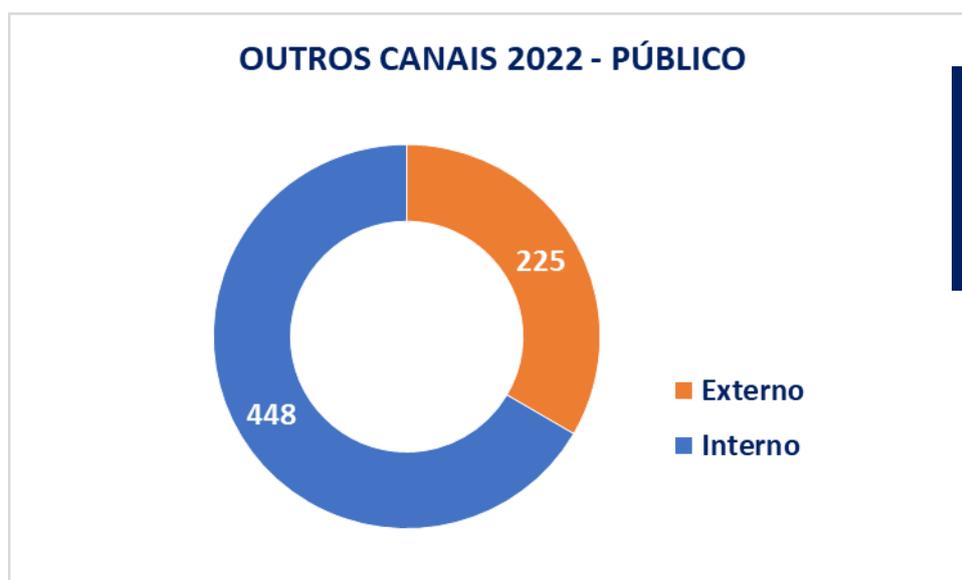
Fonte: Ouvidoria da AMAZUL



Fonte: Ouvidoria da AMAZUL



Fonte: Ouvidoria da AMAZUL



64% das manifestações foram feitas pelos empregados

Fonte: Ouvidoria da AMAZUL

Devido à realização do concurso da AMAZUL, cresceu a participação do público externo nas manifestações recebidas pelos demais canais monitorados pela Ouvidoria. Ainda assim, o público interno foi autor de 64% das demandas. A maior parte dessas demandas eram dúvidas ou solicitações que foram encaminhadas às áreas competentes da empresa.

7. AÇÕES DA OUVIDORIA

- a) Elaboração e publicação de cartilhas ilustradas sobre assédio moral, assédio sexual e racismo;
- b) Apoio à Gerência de Desenvolvimento de Pessoas na criação de processos para apuração de denúncias de assédio moral;
- c) Preenchimento dos formulários do Modelo de Maturidade da Ouvidoria Pública, criado pela CGU – Corregedoria-Geral da União.
- d) Trabalho conjunto com a recém-criada Corregedoria da AMAZUL para rever normativos.