

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2019



1. Introdução

A atuação da Ouvidoria da Amazul é orientada pela Resolução do Conselho de Administração 036/2019, que trata da Política e Diretrizes da Ouvidoria, e pela NP 05-001 (Norma de Procedimentos da Ouvidoria).

A Ouvidoria da Amazul é subordinada ao Conselho de Administração e vinculada, administrativamente, ao Diretor-Presidente da empresa.

Desde 1º de outubro de 2018, a Amazul centraliza no e-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal o cadastramento das demandas dos cidadãos, o tratamento da informação e as respostas aos questionamentos. Em 2019, esse sistema foi integrado ao e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) na plataforma Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União.

A equipe da Ouvidoria cadastra nessa plataforma as demandas (denúncias, solicitações, reclamações, sugestões, elogios e comunicações) recebidas por outros canais de atendimento da Amazul (e-mail, carta, atendimento presencial e telefonema), bem como manifestações veiculadas nas redes sociais e na Imprensa, no caso de denúncias.

A Ouvidoria da Amazul classifica as manifestações recebidas com base no Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), bem como na Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União.

As manifestações são classificadas como:

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

Denúncia – ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

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

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

As demandas enviadas e/ou cadastradas no e-OUV recebem um número de protocolo, exigência da Controladoria-Geral da União e do Comitê de Auditoria da Amazul. A Ouvidoria encaminha essas demandas às áreas da empresa, que têm prazo para responder aos questionamentos do ouvidor, de acordo com Norma de Procedimento aprovada pela empresa.

Este relatório abrange as manifestações recebidas entre 01/01/2019 a 31/12/2019 pelo sistema e-OUV. Os dados foram coletados no sistema e no Painel Resolveu?, plataforma disponibilizada pela CGU e acessada em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

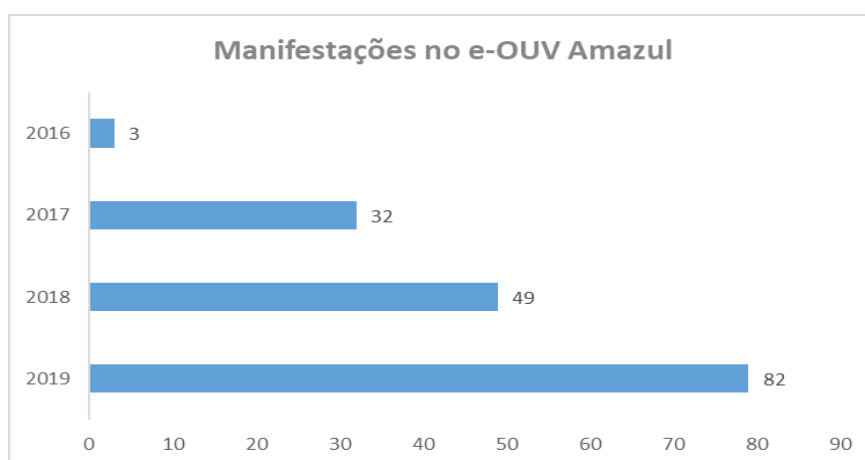
O relatório traz, também, levantamento das demandas recebidas por outros canais da Amazul (e-mails, formulário Fale Conosco, telefone, WhatsApp, Sistema de Gestão de Demandas), mas que são computadas à parte por não se caracterizarem como típicas de Ouvidoria. Tais manifestações são encaminhadas às áreas envolvidas às quais cabe responder diretamente ao interessado.

2. e-OUV em 2019

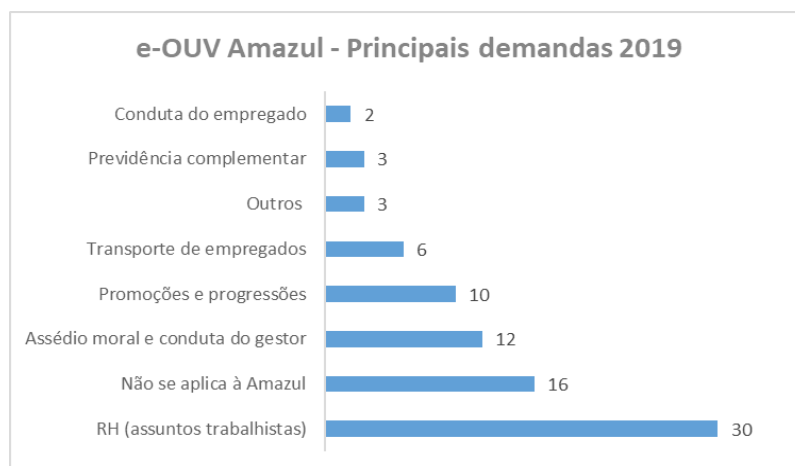
2.1. Principais resultados do ano

2.1.1. Manifestações e principais demandas

Em 2019, foram registradas 82 manifestações no Sistema e-OUV, aumento de 67% no número de demandas registradas por empregados e cidadãos em relação ao ano anterior.



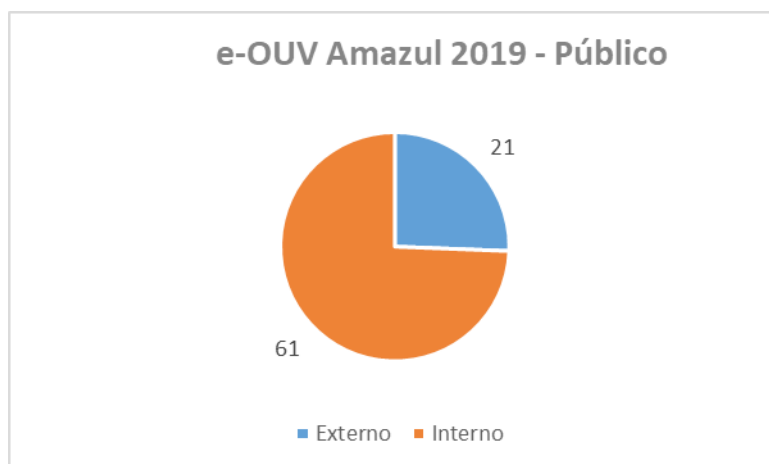
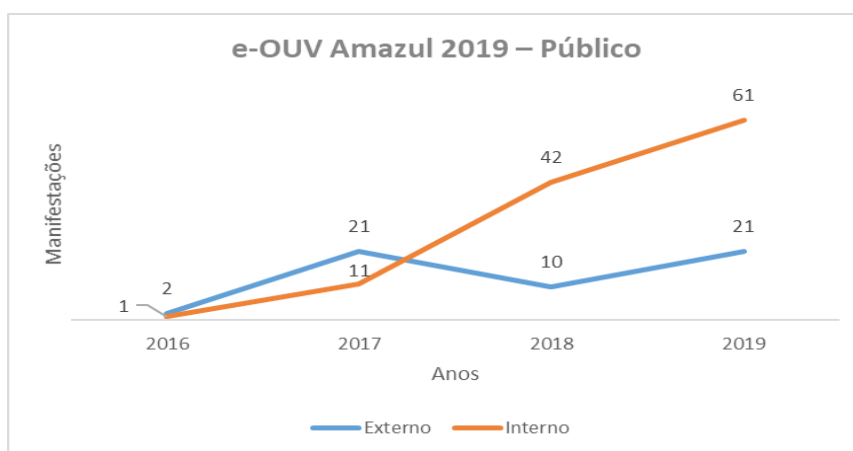
e-OUV Amazul – 2019						
Demandas respondidas				Variação %		
2019	2018	2017	2016	2019/18	2018/17	2017/16
82	49	32	3	67%	53%	1.066%



2.1.2. Público

Em 2019, os empregados foram autores de 61 manifestações no e-OUV, o que responde a 74% dos registros, com demandas relacionadas a gestão de pessoas e recursos humanos, como benefícios, relacionamento com chefia, condições de trabalho e segurança.

O público externo respondeu por 21 manifestações, o equivalente a 26% das demandas. Destaque-se que, até 2017, o público externo era responsável pela maioria das demandas à Ouvidoria, predominantemente sobre questões relativas a concursos públicos, situação que se inverteu em 2018, quando os empregados passaram a recorrer mais ao serviço.

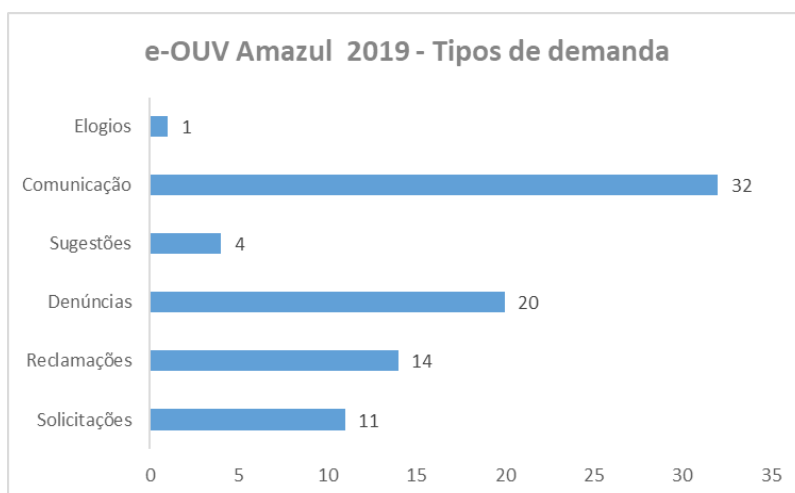


e-OUV Amazul – Público								
Ano	2019		2018		2017		2016	
Externo	21	26%	10	19%	21	65%	2	67%
Interno	61	74%	42	81%	11	35%	1	33%

2.1.3. Tipos de demanda

Em 2019, os empregados foram autores de 61 manifestações no e-OUV, o que responde a 74% dos registros, com demandas relacionadas a gestão de pessoas e recursos humanos, como benefícios, relacionamento com chefia, condições de trabalho e segurança.

O público externo respondeu por 21 manifestações, o equivalente a 26% das demandas. Destaque-se que, até 2017, o público externo era responsável pela maioria das demandas à Ouvidoria, predominantemente sobre questões relativas a concursos públicos, situação que se inverteu em 2018, quando os empregados passaram a recorrer mais ao serviço.



e-OUV Amazul – Tipo de demanda				
Manifestações recebidas	2019	2018	2017	2016
Solicitações	11 (13%)	12 (24%)	17 (53%)	1 (33%)
Reclamações	14 (17%)	15 (31%)	09 (30%)	1 (33%)
Denúncias	20 (24%)	05 (10%)	04 (13%)	1 (33%)
Sugestões	4 (5%)	06 (12%)	02 (3%)	0
Comunicação	32 (39%)	10 (20%)	0	0
Elogios	1 (1%)	01 (2%)	0	0
Encaminhadas	0	0	3*	0
Arquivadas	0	0	0	0
TOTAL	82 (100%)	49 (100%)	32 (100%)	3 (100%)

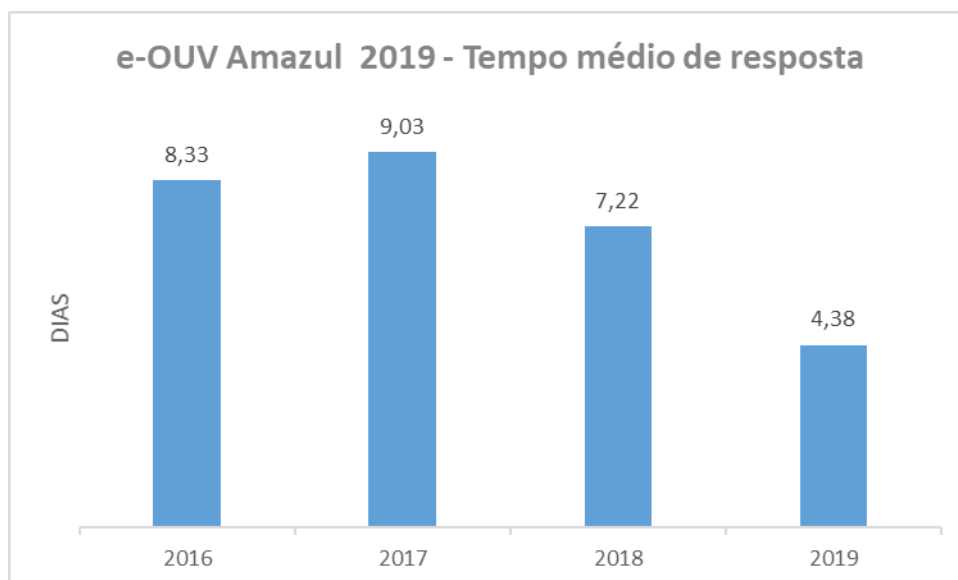
**Não contabilizadas no total*

2.1.4. Tempo médio de resposta

Como vem ocorrendo desde a adesão da Amazul ao sistema do e-OUV, as respostas aos manifestantes em 2019 foram registradas dentro do prazo máximo estipulado pelo sistema, de 20 dias (com a possibilidade de prorrogação por mais 10 dias).

Em 2019, o tempo médio de resposta às manifestações foi de 4,38 dias, o menor registrado desde a adesão ao sistema.

Entre 320 empresas e órgãos da administração federal, a Amazul ocupou em 2019 a 19ª colocação em menor tempo médio de resposta, conforme estatística do Painel Resolveu?/CGU, acessado em 07/01/2020.



2.2. Denúncias no e-OUV

As denúncias recebem um tratamento especial da Amazul em relação a outras manifestações de empregados e cidadãos, de acordo com o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, na RCA 036 - Política e Diretrizes da Ouvidoria da Amazul e na NP 05-001 - Normas e Procedimentos da Ouvidoria da Amazul. A empresa segue as normas estabelecidas para a apuração de todas as denúncias recebidas, inclusive aquelas registradas sob anonimato, e para a proteção da identidade dos denunciantes.

Para efeitos estatísticos, a Ouvidoria contabiliza, nesse relatório, todas as manifestações tal como foram cadastradas pelo cidadão. No entanto, para tratamento das questões, em alguns casos, a manifestação originalmente classificada como denúncia é reclassificada pela Ouvidoria depois de análise criteriosa e seguindo os parâmetros de conceituação estabelecidos no Decreto nº 9.492/18.

2.2.1. Casos de denúncia em 2019

Vinte manifestações foram registradas originalmente como denúncia no e-OUV da Amazul em 2019.

No entanto, 9 (nove) foram reclassificadas em outras categorias por não se configurarem como denúncia (“ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa de atuação dos órgãos apuratórios competentes”), de acordo com o Decreto nº 9.492/18.

Outras 3 (três) denúncias não diziam respeito à Amazul e foram reencaminhadas a outros órgãos ou respondidas aos manifestantes.

Assim, foram classificadas como denúncia apenas 8 (oito) manifestações em 2019, que foram tratadas pela Ouvidoria junto com as áreas envolvidas.

Dessas, seis denúncias se referem a relatos de suposto assédio moral, sendo que três foram apresentadas pelo mesmo empregado da Amazul-Sede. As outras três denúncias de assédio moral foram registradas por empregados de Aramar (duas) e do CTMSP-Sede.

As outras duas denúncias referem-se a supostas irregularidades praticadas no processo de promoções e progressões e na venda de seguro adicional (obrigatório) no Plano de Previdência Complementar da Amazul, pela BB Previdência.

2.2.2. Denúncias contra a Amazul

DENÚNCIAS PROTOCOLADAS NO E-OUV DA AMAZUL EM 2019			
DENÚNCIA/PROTOCOLO	DATA	RESUMO	PROVIDÊNCIAS
ASSÉDIO MORAL (Sede Corifeu) 60110.001311/2019-99 60110.001312/2019-33	29/7/2019	Em duas manifestações, empregada da Amazul reclama ter sido humilhada por parte de chefia (de empresa terceirizada) em reunião da qual não participaram outras pessoas.	a) Reunião da Ouvidoria com a manifestante; b) Reunião da manifestante com a pessoa denunciada e a chefia hierárquica, sem acordo; c) Envio do caso para a Comissão de Ética.
	29/7/2019		
ASSÉDIO MORAL (Sede Corifeu) 60110.001423/2019-40	16/8/2019	A mesma empregada protocolou nova manifestação no e-OUV, alegando ter sido repreendida por ter apresentado denúncia contra a chefe.	A nova denúncia foi encaminhada à Comissão de Ética que acompanha o caso.
ASSÉDIO MORAL (Aramar) 60110.000625/2019-74	8/4/2019	Empregada da Amazul em Aramar reclama que há dois anos é discriminada no trabalho, não sente ser tratada com respeito e justiça pela chefia imediata e diz ter procurado apoio psicológico. Diz, ainda, não saber se se trata de assédio moral ou discriminação.	O coordenador dos Serviços Especializados de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt), responsável pelo departamento, ouviu as partes envolvidas e vai elaborar relatório, com sugestões para resolução do conflito, que será encaminhado à Ouvidoria.
ASSÉDIO MORAL (Aramar) 60110.002149/2019-26	10/12/2019	Empregada, que está em tratamento de câncer, alega sofrer reiteradas discriminações e “abordagens autoritárias” por parte do chefe imediato.	a) Após ouvir as partes, em comum acordo, a chefia do departamento transferiu a empregada para outra área.

<p>ASSÉDIO MORAL (CTMSP) 60110.002038/2019-10</p>	<p>18/11/2019</p>	<p>Empregada reclama que chefia imediata cria ambiente hostil no ambulatório do CTMSP e a acusa de cometer erros todo o tempo. Quando a empregada pede orientação, a chefe diz que irá padronizar o serviço, mas a padronização nunca aconteceu.</p>	<p>1) A Ouvidoria esclarece que não é possível iniciar averiguação sobre relacionamento entre chefe e empregado sem expor a identidade da empregada. A empregada não voltou a entrar em contato. 2) A Ouvidoria recomendou à chefia do departamento mais clareza na definição das tarefas dadas aos empregados.</p>
<p>PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (CTMSP) 60110.001317/2019-66</p>	<p>30/7/2019</p>	<p>Empregada afirma que foi obrigada pela BB Previdência a adquirir seguro vinculado ao Plano de Previdência Complementar, patrocinado pela Amazul, o que seria ilegal por se tratar de venda casada.</p>	<p>a) Ouvidoria repassou a denúncia à BB Previdência, que garantiu a legalidade da operação; b) No entanto, a BB Previdência prometeu rever a norma para tornar opcional a aquisição do seguro de vida; c) A seguradora informou que alteração de regulamento do Amazul Prev para tornar o seguro facultativo, bem como incluir melhorias no plano, será remetida para apreciação da Amazul.</p>
<p>SUPOSTA IRREGULARIDADE NO PROCESSO DE PROMOÇÕES PROGRESSÕES (CTMSP) 01015001226/2019-40</p>	<p>31/7/2019</p>	<p>Empregado denunciou à Coordenadoria-Geral da União a ocorrência de supostas irregularidades no Processo de Progressões e Promoções da Amazul. A CGU reencaminhou a denúncia pelo e-OUV.</p>	<p>A Amazul registrou resposta no e-OUV negando irregularidades no processo de progressões e promoções na empresa.</p>

2.2.3. Assédio moral e/ou discriminação no local de trabalho

Assédio moral - e-OUV e outros canais						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Assédio, intimidação, perseguição (gestores civis e militares)	0	0	1	10	5	6
Outras reclamações contra chefias	0	5	8	8	6	6
Assédio praticado por chefes militares	0	0	0	6	1	1
Total manifestações público interno	2	18	41	142	148	162
% assédio sobre total manifestações público interno	0	0	2%	7%	4%	4%
Total manifestações públicos interno e externo	58	592	265	396	341	320
% de assédio em relação ao total de manifestações	0	0	0,4%	3%	1,5%	2%

Por solicitação do Conselho de Administração, a Ouvidoria realizou em 2019 um levantamento de reclamações e denúncias recebidas desde 2014 referentes a assédio moral e relacionamento com chefias. O levantamento incluiu manifestações postadas no e-OUV e nos demais canais de atendimento da Amazul.

As manifestações de 2019 foram protocoladas no e-OUV e indicam números estáveis em relação ao ano anterior.

A Amazul empreendeu várias ações para orientar os gestores sobre o relacionamento com os empregados, no sentido de prevenir situações de conflito e supostos casos de assédio moral.

- a) Realização de palestras na Sede da Amazul, no CTMSP-Sede e no CEA;
- b) Atualização do texto "Assédio moral não é fato isolado, mas um processo", publicado na Intranet, com conceito de assédio moral, como caracterizar o assédio moral, como fazer a denúncia;
- c) Postagem e divulgação do texto "Como acessar os canais de atendimento da Amazul", para pedidos de informação, críticas, denúncias, reclamações, elogios e sugestões;
- d) Postagem e divulgação do texto "Como solucionar conflitos", com orientações aos gestores para ouvir as partes envolvidas e ferramentas para a resolução de conflitos;
- e) Capacitação do ouvidor em curso online do Programa de Formação Continuada, oferecido pela Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com a Escola Nacional de Administração (Enap) e Instituto Legislativo Brasileiro (ILB), sobre Resolução de Conflitos Aplicada à Ouvidoria;
- f) Orientação pessoal aos gestores para a administração das denúncias de assédio moral nas áreas;
- g) Reunião do diretor-presidente com grupos de empregados nas unidades.

2.3. Reclamações

Em 2019, após a reclassificação de denúncias, ficaram registradas 23 reclamações no sistema e-OUV, 8 (oito) a mais que no ano anterior, aumento de 53%.

A maior parte das manifestações (10) refere-se a reclamações contra os processos de avaliação de desempenho e de progressão e promoção. Outro tema de destaque foram a reclamações contra a não renovação do contrato de transporte fretado em Aramar, sob responsabilidade do CTMSP.

Ressalte-se que muitas reclamações não foram cadastradas no e-OUV pelo fato de não se caracterizarem como típicas de Ouvidoria. Mas todas foram encaminhadas e receberam respostas das diversas áreas da empresa.

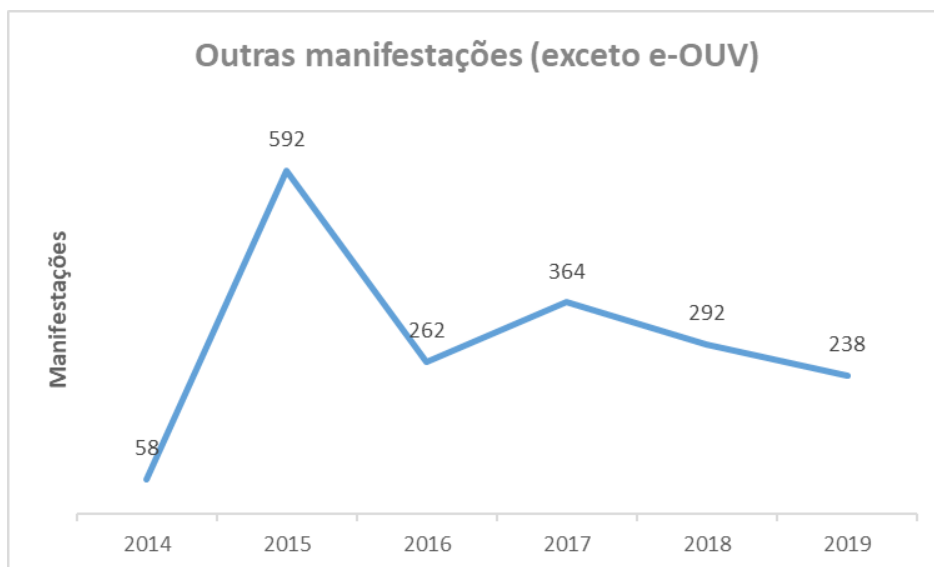
3. Manifestações recebidas por outros canais que não o e-OUV

(Fale Conosco, WhatsApp, telefone, e-mail)

Desde 1º de outubro de 2018, a Amazul centralizou no e-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal o cadastramento das demandas dos cidadãos, tratamento da informação e respostas aos questionamentos.

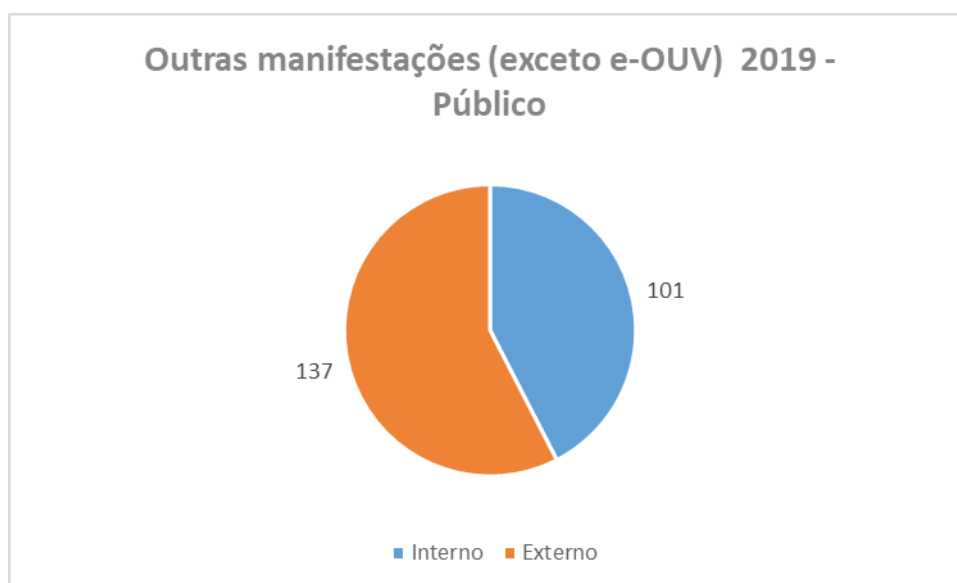
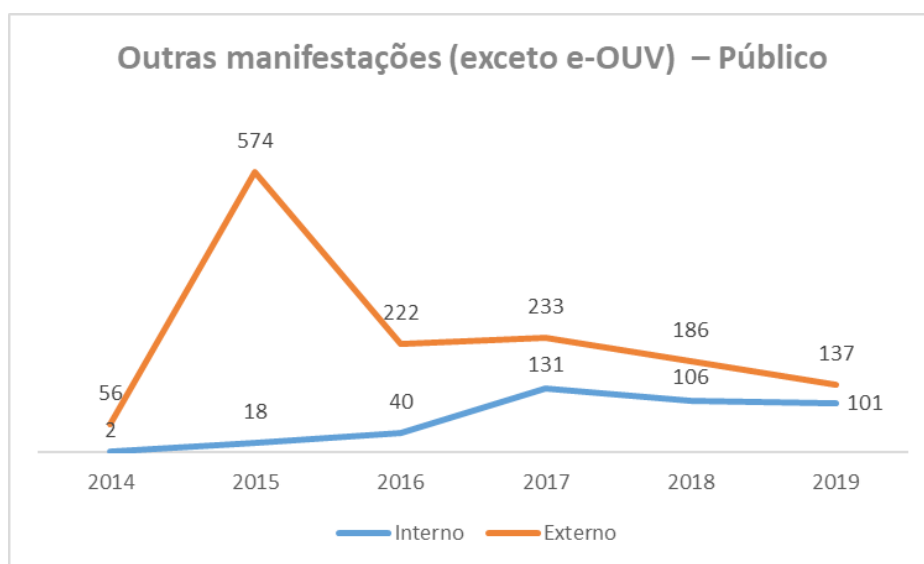
O levantamento a seguir se refere a manifestações que foram recebidas por outros canais de atendimento, mas não se caracterizam como demandas típicas de Ouvidoria para registro no e-OUV. Essas demandas são encaminhadas às áreas competentes para responder diretamente ao interessado.

Em 2019, foram recebidas 238 manifestações, uma redução de 18,5% em relação a 2018.

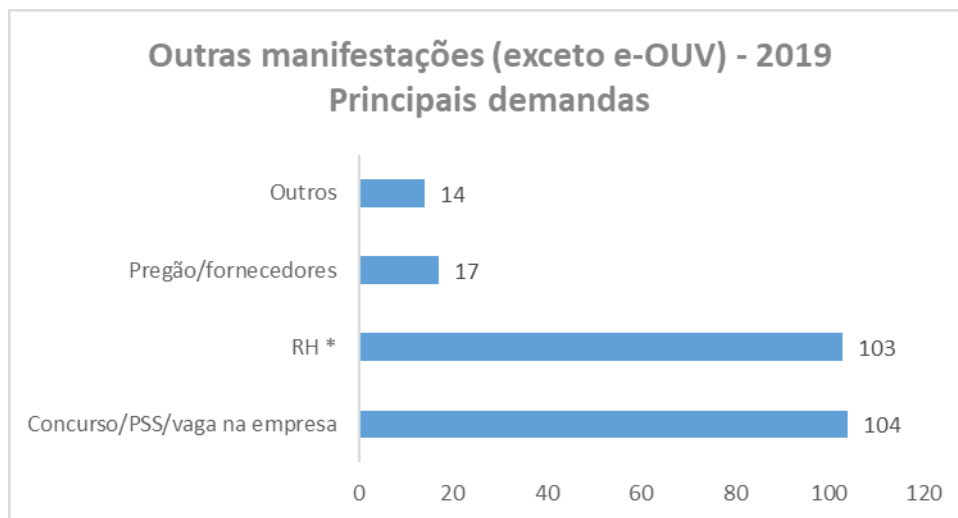


3.1. Público

Outras manifestações (exceto pelo e-OUV) – Público												
	2019		2018		2017		2016		2015		2014	
Interno	101	42%	106	36%	131	36%	40	15%	18	13%	2	3%
Externo	137	57%	186	64%	233	64%	222	85%	574	87%	56	97%
TOTAL	238	100%	292	100%	364	100%	262	100%	592	100%	58	100%



3.2. Principais demandas

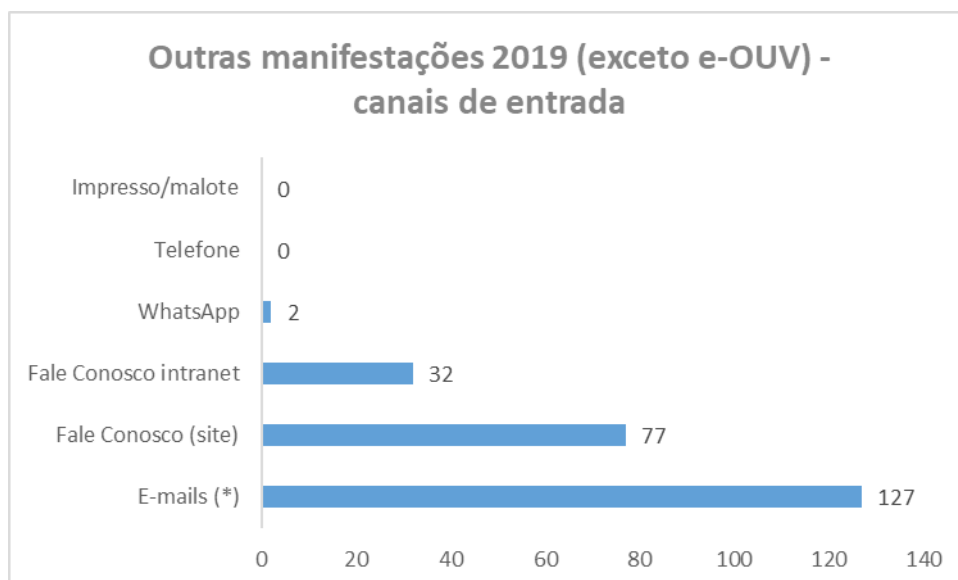


* Benefícios, Pamse, PCRC, promoções, desempenho, chefia, PTCAA, Amazul Prev

Em 2019, predominaram nos demais canais de atendimento manifestações do público interno relacionadas a trabalho ou emprego, que demandaram principalmente a Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas e a Coordenadoria de Relações Trabalhistas.

Destaque também para os pedidos de informação do público externo sobre oportunidades de trabalho na empresa (concurso, processo seletivo simplificado e vaga na empresa), com 104 manifestações.

3.3. Canais de entrada



O e-mail foi o canal mais utilizado para contato com a Ouvidoria fora do e-OUV, com 53,7% do total de demandas, seguido pelo canal Fale Conosco disponível no site da Amazul (32,35%).

3.3. Áreas da empresa mais demandadas

Com 103 manifestações referentes a assuntos trabalhistas e 104 manifestações relacionadas a concursos, processos seletivos e vagas na empresa, as Coordenadorias ligadas à Diretoria de Gestão do Conhecimento e Pessoas foram as áreas mais demandadas pela Ouvidoria para responder às manifestações recebidas pelos canais de atendimento exceto e-OUV.

4. Propostas/Plano de ação para 2020

Entre as iniciativas listadas para 2020 estão:

- Melhorar processos internos para encaminhamento e tratamento das denúncias e relações.
- Realizar benchmarking para aprimorar processos e relatórios.
- Cursar a pós-graduação em Ouvidoria Pública, promovida pela Organização dos Estados Ibero-Americanos para a Educação, Ciência e Cultura, com apoio da Controladoria-Geral da União (CGU). O curso será feito pelo ouvidor da Amazul.
- Participar de cursos, eventos de capacitação e fóruns externos.
- Incentivar a participação dos manifestantes na pesquisa de satisfação disponibilizada no sistema e-OUV.
- Ampliar o diálogo com a Comissão de Ética para a qual foram encaminhadas manifestações referentes a conduta e comportamento ético.

São Paulo, 20 de janeiro de 2020

Charles Magno Medeiros - Ouvidor