

OUVIDORIA 2020

Relatório Anual



AMAZUL

Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.





AMAZUL

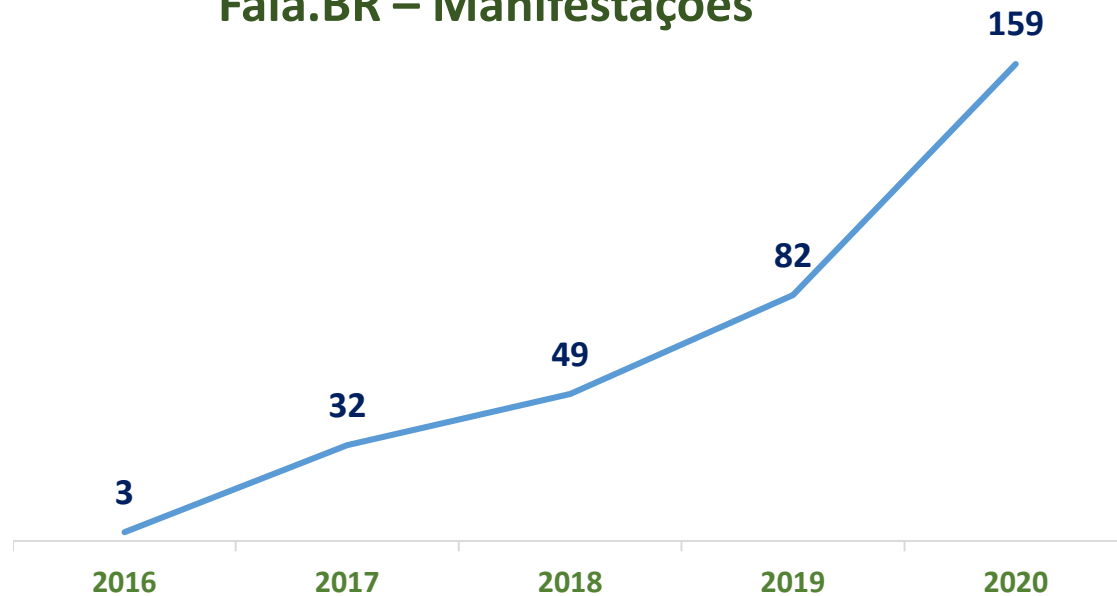
Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.

159 Manifestações no Fala.BR

Total de manifestações de Ouvidoria recebidas: 159

Total de manifestações de pedido de Acesso à Informação: 52

Fala.BR – Manifestações



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 10/01/21

Fala.BR - Tipos de manifestações



AMAZUL

Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.

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

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.

(Art. 3 do Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei 13.460/2017)

	RECLAMAÇÃO	41 (25,6%)
	SOLICITAÇÃO	20 (12,5%)
	DENÚNCIA	6 (3,8%)
	SUGESTÃO	2 (1,3%)
	ELOGIO	1 (0,6%)
	COMUNICAÇÃO	89 (55,6%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 10/01/21

Fala.BR - Tipos de manifestações



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

Comunicação – Reclamação ou denúncia feita de forma anônima.

No cômputo da plataforma Fala.BR, foram registradas **6** denúncias, **41** reclamações e **89** comunicações em 2020.

No avaliação da Ouvidoria da Amazul, não foi registrada nenhuma denúncia como comunicação. Assim, a Ouvidoria da Amazul considera que houve **130** reclamações e **6** denúncias.

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 10/01/21

2,96 dias

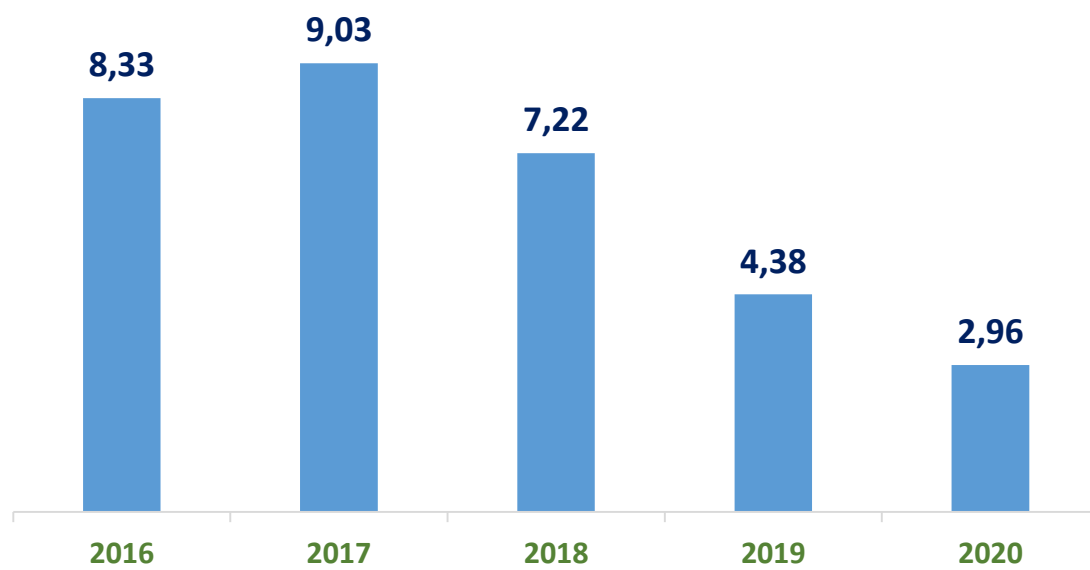


AMAZUL

Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.

Tempo médio de resposta em 2020

Fala.BR - Tempo médio de resposta (dias)



**10º menor
tempo de
resposta entre
333 instituições
federais**

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 10/01/21

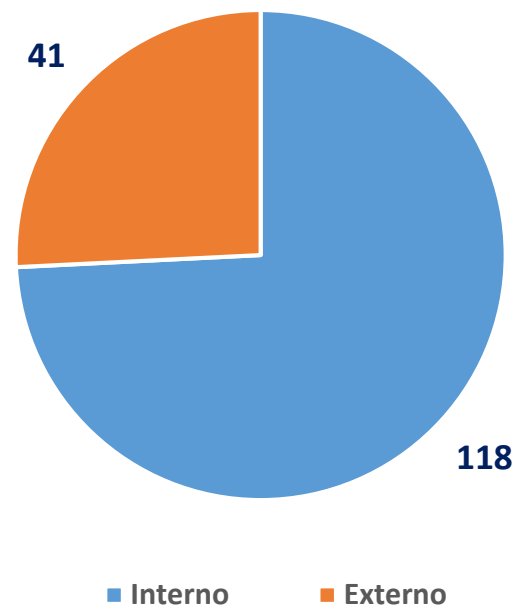
Fala.BR - Público



AMAZUL

Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.

Fala.BR - Público - 2020



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 10/01/21

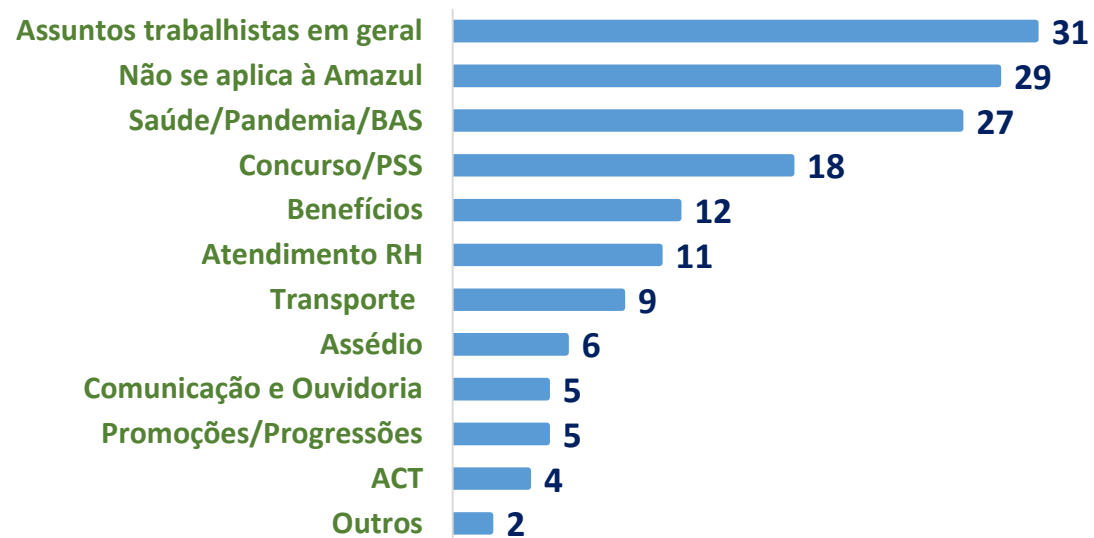
Fala.BR – Principais temas



AMAZUL

Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.

Fala.BR 2020 - Principais temas



Mais frequentes:
a) Assuntos trabalhistas (RH, férias, jornada)
b) Benefícios
c) Pandemia Covid-19 e assuntos correlatos

Fala.BR - Denúncias



Em 2020, **seis** manifestações foram cadastradas como denúncia no Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, gerenciada pela Controladoria-Geral da União, que permite ao cidadão fazer pedidos de informações públicas e registrar manifestações de ouvidoria.



Fala.BR - Denúncias



Rancho/Aramar

A manifestação questionava se recursos da Amazul estariam financiando, também, a alimentação de militares nos ranchos do CTMSP/Aramar. A manifestação foi encaminhada ao CTMSP para apuração.



Fala.BR - Denúncias



Bombeiros

Duas manifestações relatando supostas irregularidades no setor de Bombeiros em Aramar: extintores de incêndio vencidos, falta de testagem das mangueiras usadas no combate a incêndios, equipamentos e caminhões “sucateados”, desvio de função, carência de pessoal.

A Ouvidoria encaminhou as manifestações à Gerência de Relações Trabalhistas que, por sua vez, as repassou ao CTMSP para apuração.



Fala.BR - Denúncias



Assédio moral

Três reclamações contra oficial da Marinha que, segundo as manifestações, estaria praticando assédio moral. As manifestações foram enviadas para o CTMSP para investigação.

Manifestações sobre assédio moral				
2016	2017	2018	2019	2020
1	10	5	5	3



Fala.BR – Covid-19



Foram postadas **22** manifestações questionando o cumprimento, nas OMs, dos procedimentos adotados pela Amazul para combate à Covid-19.

As manifestações foram consideradas reclamações, e não denúncias, e encaminhadas ao Serviço Especializado em Engenharia e Medicina do Trabalho e à Gerência de Relações Trabalhistas, para averiguação e providências, se necessário.



Fala.BR - Resolutividade



AMAZUL

Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.

Dezoito entre **159** pessoas responderam à pesquisa disponível no sistema Fala.BR. Número é bastante reduzido para medir com precisão o índice de satisfação e de resolutividade da Ouvidoria da Amazul.



TOTAL DE RESPOSTAS **18**

O baixo índice de resolutividade decorre da natureza da empresa e do perfil do público que busca a Ouvidoria.

A Amazul não presta serviços diretamente ao usuário, que geralmente recorre à Ouvidoria para tentar resolver um problema que não foi sanado em outras instâncias.

Na Amazul, a maioria dos manifestantes que recorrem à Ouvidoria são empregados que usam o canal, principalmente, para reclamar de decisões administrativas da empresa.

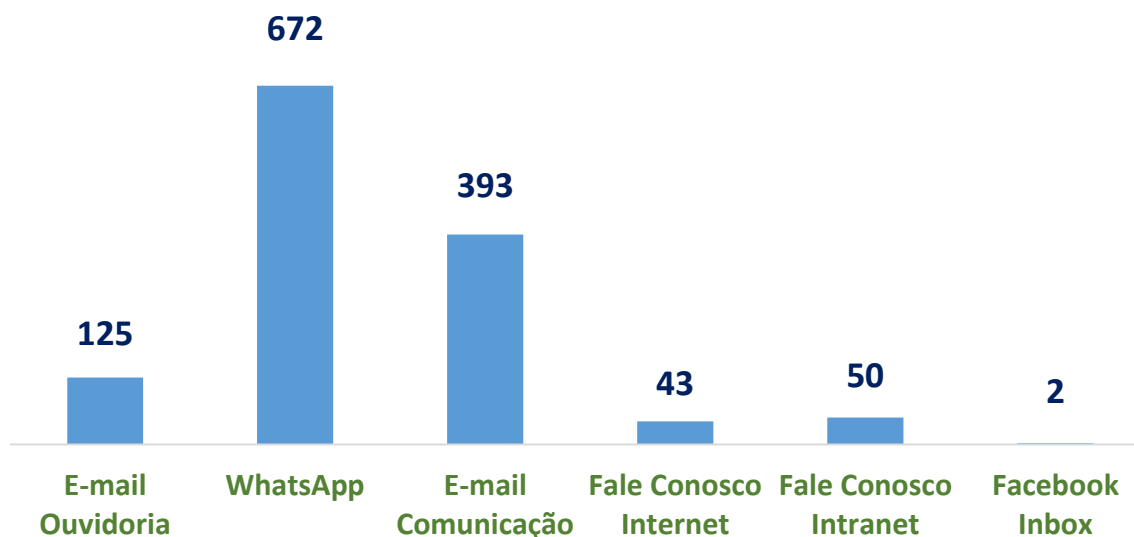
Outros canais - Manifestações



AMAZUL

Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.

Outros canais - Manifestações em 2020



Fonte: Ouvidoria da Amazul

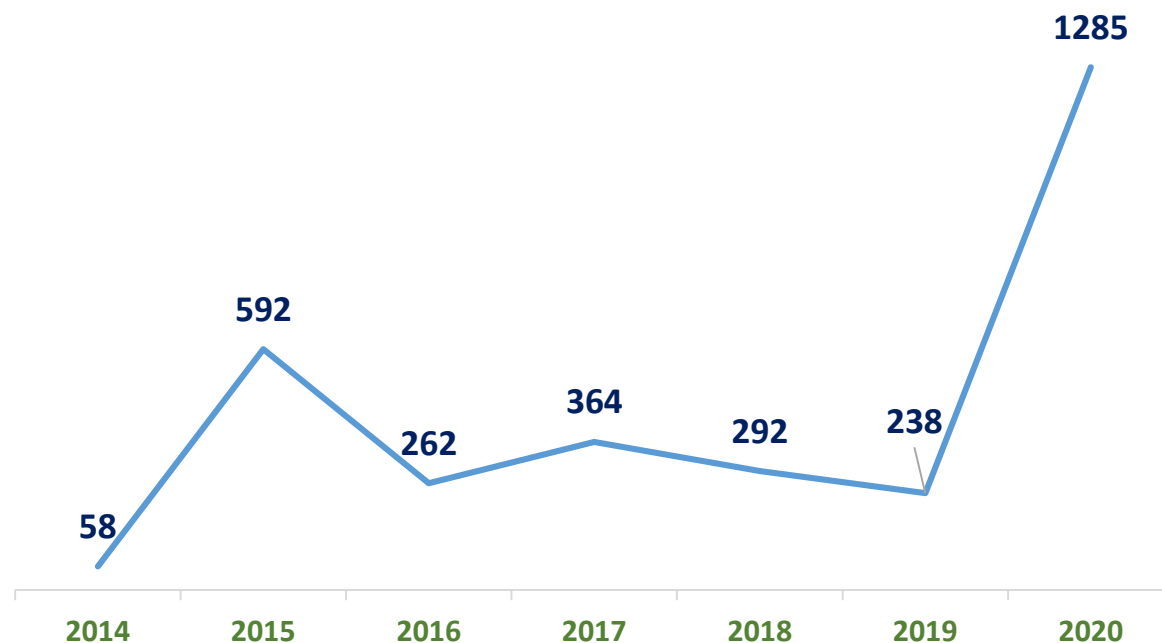
Outros canais - Manifestações



AMAZUL

Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.

Outros canais - Manifestações recebidas



Fonte: Ouvidoria da Amazul

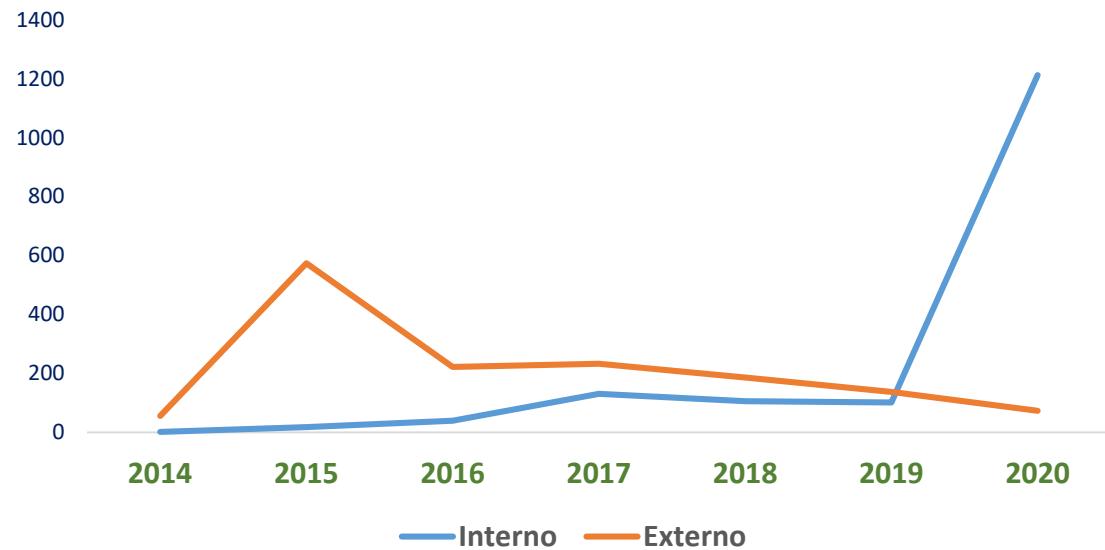


AMAZUL

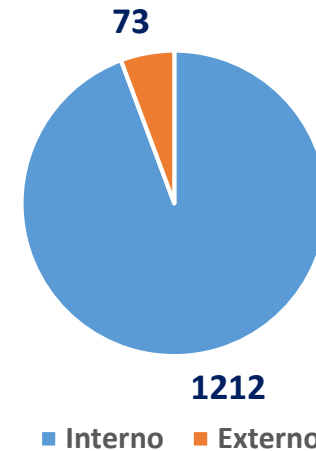
Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.

Outros canais - Público

Outros canais – Série histórica - Público



Outros canais - Público 2020



94% das manifestações foram feitas pelos empregados

Outros canais - Principais temas



- BAS / PAMSE
- Situação de trabalho (teletrabalho/presencial/licença)
- Benefícios
- Férias
- Adicional de Periculosidade
- Processo Seletivo Simplificado

Fonte: Ouvidoria da Amazul



Melhorias



A Ouvidoria, como canal de controle e participação, tem contribuído para aprimorar processos com base nas manifestações dos cidadãos, principalmente do público interno. Em 2020, destacam-se iniciativas da empresa para questões levantadas em manifestações dos empregados:

a) Mudanças no edital do Processo Seletivo Simplificado nº 1/2020

Manifestações pela Ouvidoria questionaram o valor dos salários fixados no processo seletivo para alguns cargos, que estariam acima das remunerações pagas aos empregados do quadro permanente. Embora tenha justificado os valores previstos e os critérios objetivos em que se basearam, a empresa julgou por bem promover alterações na tabela de salários para diversas funções.



Melhorias



AMAZUL

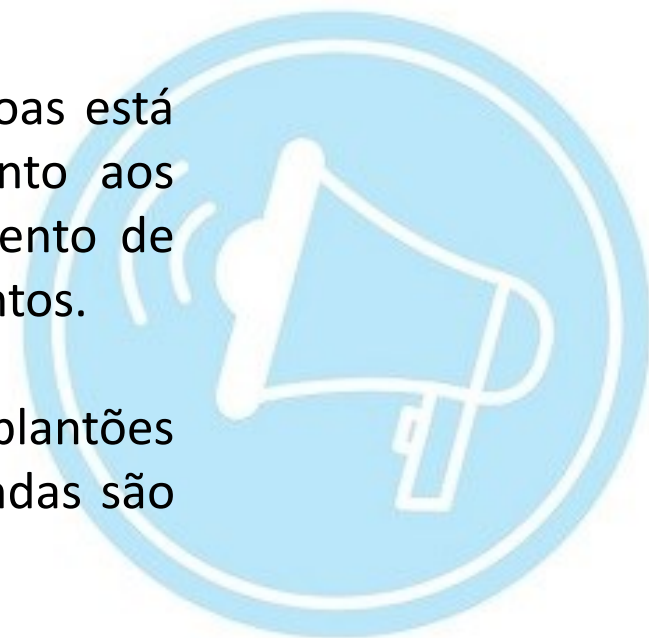
Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.

b) Aprimoramento no atendimento aos empregados

Empregados fizeram, ao longo do ano, reiteradas reclamações nos canais de comunicação e de Ouvidoria sobre a qualidade do atendimento do chamado RH da empresa. As reclamações se referiam, com frequência, à falta de informações, a erros nos pagamentos, ao tratamento recebido e à falta de agilidade da empresa em atender e resolver as demandas.

Com base nesse histórico, a Diretoria de Gestão do Conhecimento e Pessoas está adotando uma série de medidas que visam a aprimorar o atendimento aos empregados na prestação de informações e orientações e no esclarecimento de dúvidas sobre questões trabalhistas, remuneração, benefícios e outros assuntos.

Aumento do horário diário de atendimento aos empregados, realização de plantões para esclarecimento de dúvidas e maior agilidade nas respostas às demandas são algumas das medidas adotadas pela DGCP.



Melhorias



c) Relacionamento com gestores das OMs

Outro tema de reiteradas reclamações dos empregados ao longo dos anos refere-se a dificuldades no relacionamento com os gestores das Organizações Militares.

A Diretoria de Gestão do Conhecimento e Pessoas criou as **Cartas aos Gestores**, publicadas periodicamente, que têm como objetivo nivelar o conhecimento sobre leis, normas e práticas trabalhistas e procedimentos que deverão ser adotados por todos, tornando mais produtivo e harmônico o relacionamento entre os gestores das OMs e empresas e os empregados da Amazul.



Planos para 2021



- a) Revisão de Normas e Procedimento (NP) da Ouvidoria da Amazul.
- b) Elaboração e publicação da Normas e Procedimentos (NP) do Tratamento de Denúncias e Proteção do Denunciante.
- c) Palestra sobre Ouvidoria para equipes de Gestão do Conhecimento e Pessoas.





AMAZUL

Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.

Relatório Anual da Ouvidoria – 2020