

**Relatório Anual da  
Ouvidoria e SIC  
2024**





# Sumário

<b>1. PALAVRAS DA OUVIDORA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. A OUVIDORIA DA AMAZUL .....</b>	<b>5</b>
<b>3. ATIVIDADES DESEMPENHADAS .....</b>	<b>7</b>
3.1 Recebimento e tratamento das diversas manifestações .....	8
3.2 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC .....	8
3.3 Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública .....	8
3.4 Avaliação da Ouvidoria pela CGU e pela Auditoria Interna.....	8
3.5 Ações realizadas .....	9
3.6 Força de Trabalho .....	10
3.6.1 Capacitações .....	10
<b>4. DADOS ESTATÍSTICOS .....</b>	<b>11</b>
4.1 Manifestações recebidas .....	12
4.2 Análise das manifestações tratadas por tipologia .....	13
4.3 Análise dos assuntos mais abordados.....	13
4.4 Análise comparativa com anos anteriores .....	14
<b>5. DEMANDAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.....</b>	<b>15</b>
5.1 Comparativo dos Pedidos de Acesso à Informação de anos anteriores.....	16
5.2 Demonstrativo dos assuntos mais demandados .....	16
5.3 Decisões .....	17
5.4 Recursos LAI.....	17
5.5 Comparativo dos Recursos interpostos .....	18
5.6 Tempo médio para respostas .....	18
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>19</b>



**1**

# Palavras da Ouvidora



## Palavras da Ouvidora



Falar sobre os desafios da Ouvidoria da AMAZUL é abordar questões como transparência, confiança e a gestão das expectativas. Enfrentar esses desafios é uma realidade constante no exercício dessa função. Com frequência, os usuários da Ouvidoria esperam soluções rápidas e imediatas para suas queixas ou sugestões, o que torna a gestão dessas expectativas um desafio contínuo. Garantir uma resposta adequada dentro de um prazo razoável e manter uma comunicação clara e transparente são elementos fundamentais para preservar a confiança no processo.

Para que a Ouvidoria desempenhe seu papel de forma eficaz, é essencial que a organização estabeleça uma relação de confiança com os usuários, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas com respeito e confidencialidade e que as respostas sejam transparentes, baseadas em informações claras e precisas.

Portanto, os desafios enfrentados pela Ouvidoria demandam um equilíbrio constante entre a gestão eficiente das demandas, a garantia de imparcialidade e a construção de um ambiente de confiança mútua com o público. Superar essas dificuldades é fundamental para que a Ouvidoria contribua para aprimorar a comunicação interna e externa, além de melhorar os processos organizacionais.

*Nilda Fernandes Mariano – Ouvidora – AMAZUL*



**2**

# **A Ouvidoria da AMAZUL**





## A Ouvidoria da AMAZUL

Em cumprimento à legislação vigente, este relatório demonstra o compromisso da Ouvidoria da AMAZUL com a transparência e a participação social. Ao apresentar os dados estatísticos, informações sobre as atividades desenvolvidas e seus resultados em 2024, este documento evidencia a importância deste canal de comunicação e contribui para a construção de uma gestão mais transparente e eficiente.

A Ouvidoria da AMAZUL, empresa vinculada ao Ministério da Defesa por meio do Comando da Marinha do Brasil, está disponível para todos os públicos de interesse da empresa e para a sociedade em geral, mas é, em sua maioria, acessada pelos seus empregados. Como a AMAZUL não presta serviços diretamente aos usuários, não há publicação de uma Carta de Serviços.

Dessa forma, a Ouvidoria desempenha o papel de principal canal interno de comunicação, sempre disponível para acolher manifestações dos empregados e demais partes interessadas. Sua atuação assegura o tratamento adequado dessas manifestações, consolidando-se como uma unidade essencial de controle e participação social na organização.



**3**

# **Atividades Desempenhadas**



### 3.1 Recebimento e tratamento das diversas manifestações

Para o tratamento das manifestações, as gerências responsáveis são acionadas para que tomem ciência do conteúdo, adotem as providências necessárias e auxiliem a Ouvidoria na elaboração de uma resposta conclusiva aos manifestantes.

As denúncias, depois de analisadas preliminarmente, são encaminhadas às áreas de apuração como a **Corregedoria**, em casos de possíveis irregularidades administrativas, a **Auditoria Interna**, no que tange à utilização dos recursos públicos, ou a **Comissão de Ética**, nos casos de conduta/comportamento em desacordo com as normas estabelecidas.

### 3.2 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC também está sob gestão da Ouvidoria da AMAZUL. Este canal de acesso à informação contribui para aumentar a eficiência da Instituição, diminuir a possibilidade de corrupção e aumentar a participação social. O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI caracteriza-se pelo recebimento de pedidos de acesso à informação e/ou documentos públicos (Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - e Decreto nº 49.111/2012, com alterações introduzidas pelo Decreto nº 52.505/2015). A Lei de Acesso à Informação dá direito a qualquer cidadão de solicitar informações públicas sem qualquer justificativa, por meio do Portal Fala.BR. Os dados relativos a pedido de acesso à informação serão tratados no item 5 deste relatório.

### 3.3 Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

A Ouvidoria da AMAZUL, como unidade do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SISOUV), realizou seu próprio diagnóstico de maturidade em Ouvidoria Pública em 2023. O diagnóstico seguiu o Guia de Implementação disponível no link <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>, e permitiu que a unidade conhecesse em que estágio se encontra em relação às diferentes dimensões apresentadas no Modelo, de forma a poder planejar uma evolução controlada para os próximos anos.

### 3.4 Avaliação da Ouvidoria pela CGU e pela Auditoria Interna

A Ouvidoria da AMAZUL foi avaliada pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), no exercício das competências previstas no artigo 11 do Decreto nº 9.492/2018.

Nesse sentido, considerando o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria da AMAZUL no período de janeiro a dezembro de 2023, cabe registrar que foram apontadas algumas fragilidades quanto à utilização do módulo Fala.BR e foram iniciados novos procedimentos a fim de cumprir as orientações apontadas.

Quanto à avaliação pela Auditoria Interna da AMAZUL, cabe registrar que não foi detectada nenhuma irregularidade. Somente foram observadas melhorias no processo, as quais já se encontram estabelecidas nos normativos internos atualmente cumpridos.



### 3.5 Ações realizadas

Em cumprimento ao Plano de Trabalho para 2024, foram realizadas ações de forma a **divulgar o canal de Ouvidoria Interna**, tais como apresentação institucional por ocasião do **Programa de Integração "Bem-Vindo a Bordo"**, destinado aos novos colaboradores, destacando suas atividades e papel estratégico na empresa. Também foi lançado o projeto **"Conheça a Ouvidoria da AMAZUL"**, com publicações semanais na TV corporativa, que buscaram aproximar os empregados e fomentar o engajamento com a Ouvidoria. As ações, que contaram com o apoio da alta gestão da AMAZUL, buscaram sensibilizar e comunicar a existência do canal, de modo a tornar transparente e claro o caminho pelo qual a manifestação segue após ser recebida pela Ouvidoria, em especial no que diz respeito ao seu encaminhamento e tratamento.

Fruto desse trabalho, foi realizada uma **revisão no processo de tratamento de manifestações** de Ouvidoria, o que levou à **elaboração de um guia prático**. Desenvolvido para as áreas de apoio, o guia facilita o tratamento de manifestações diretamente na plataforma, garantindo mais transparência e eficiência. Houve também uma **atualização da página de Ouvidoria Interna na intranet da AMAZUL**.

Ainda foram realizadas as seguintes iniciativas:

- **Palestra com a Ouvidoria-Geral do Município de São Paulo:** na sede da AMAZUL, a palestra abordou o papel estratégico da Ouvidoria no contexto organizacional, promovendo capacitação dos empregados;
- **Aprimoramento da Pesquisa de Clima Organizacional:** inclusão de questões específicas para identificar oportunidades de melhoria em aspectos como agilidade nas respostas, atendimento às demandas, proteção à privacidade e confidencialidade;
- **Atualização da narrativa institucional da Ouvidoria:** revisão do conteúdo publicado no site oficial, tornando as informações mais acessíveis e claras;
- **Atendimento às exigências da Auditoria Interna:** suporte ao cumprimento do Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna (PAINT) 2024 na Ouvidoria;
- **Atendimento ao Monitoramento feito pela Controladoria-Geral da União (CGU)** quanto ao cumprimento das legislações e orientações relacionadas às ações da Ouvidoria no ano de 2023;
- **Criação do Código de Conduta da Ouvidoria:** documento publicado na internet e intranet, reforçando os valores éticos e o compromisso com a transparência; e
- **Monitoramento da Transparência Ativa.**

## 3.6 Força de Trabalho

A Ouvidoria da AMAZUL é composta pela Ouvidora titular e uma Ouvidora substituta nas situações de ausência da titular.

### 3.6.1 Capacitações

Ao longo do ano, a Ouvidora titular e a Ouvidora substituta participaram de capacitações e ações educacionais, visando ao desenvolvimento e aperfeiçoamento contínuo:

#### Ouvidora Titular

- Participação no II Seminário Nacional de Ouvidoria 2024 (online);
- Participação presencial no XI Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas;
- Participação nos treinamentos e diálogos temáticos EAD para desenvolvimento e aperfeiçoamento contínuo promovidos pela CGU; e
- Certificação EAD em Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral pela ENAP.

#### Ouvidora Substituta

A Ouvidora Substituta participou do II Seminário Nacional de Ouvidoria 2024 (online) e realizou 105 horas de capacitação EAD pela ENAP com os seguintes cursos:

- Gestão em Ouvidoria – 20h;
- Acesso à informação e Ouvidorias do Ministério Público – 20h;
- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública – 20h;
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – 20h; e
- Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos – 25h.



4

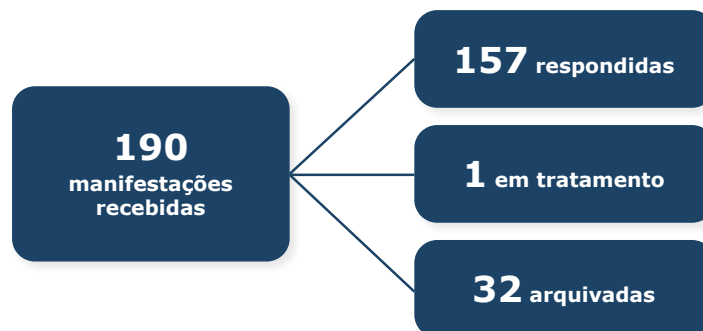
# Dados Estatísticos



Destaca-se que os dados utilizados para a produção deste relatório utilizam como fonte extrações diretamente realizadas na plataforma Fala.BR, assim como dados disponíveis no "Painel Resolveu?".

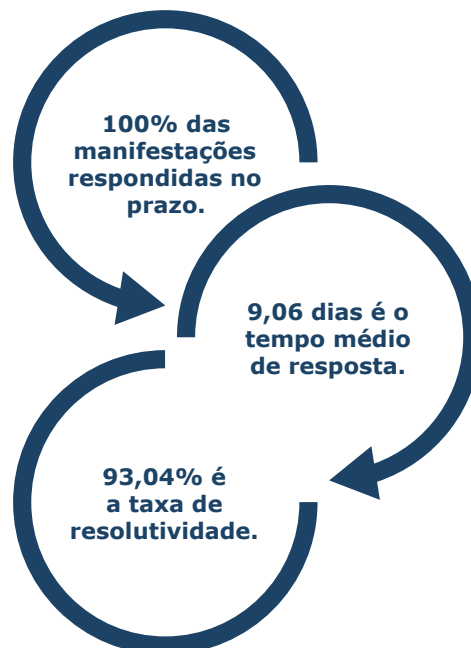
### 4.1 Manifestações recebidas

Em que pese a Ouvidoria possuir diversos canais para atendimento, todas as manifestações devem ser registradas na Plataforma Fala.BR, desenvolvida para tal fim. Por meio dela, foram recebidas 190 manifestações de Ouvidoria (excluindo-se os pedidos de acesso à informação, cujo detalhamento será apresentado no item 5 deste Relatório).



As demandas arquivadas, em sua maioria, tiveram tal decisão por não conterem informações suficientes para seu prosseguimento e por duplicidade ou semelhança a outra demanda tratada.

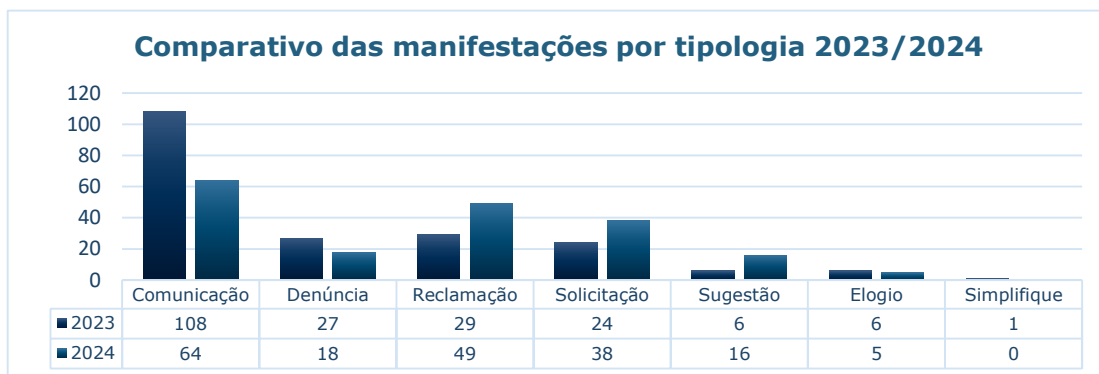
- Foram efetuados 3 atendimentos presenciais para acolhimento e orientação.
- Foram encaminhadas 12 manifestações a outros órgãos competentes por meio do Fala.BR.



O trabalho de avaliação da qualidade das respostas da AMAZUL foi revisto na nova gestão a partir de 2024, observando critérios diversos, tais como eficácia da resposta, adequação da tipologia real da manifestação, tratamento dado, entre outros, visando sempre o interesse maior da satisfação dos usuários e resolutividade das demandas.

## 4.2 Análise das manifestações tratadas por tipologia

O gráfico abaixo apresenta a distribuição das tipologias das manifestações, destacando que a categoria mais acionada foi a "denúncia". Esse destaque deve-se ao fato de que as manifestações anônimas, classificadas pelo sistema, são enquadradas como denúncias.

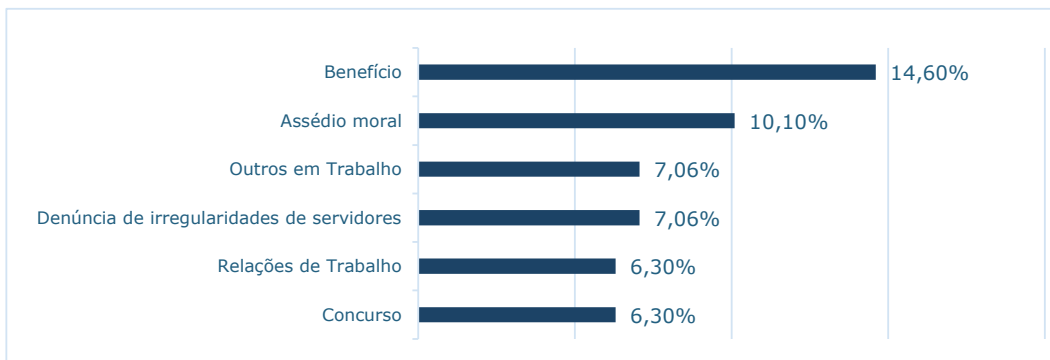


## 4.3 Análise dos assuntos mais abordados

O gráfico abaixo demonstra os assuntos mais recorrentes das manifestações.

Os principais assuntos e subassuntos, objeto das reclamações, comunicações e denúncias formalizadas foram: Benefícios (ACT); Assédio Moral; Movimentação de pessoal; Irregularidades de Servidores; Promoção e Avaliação de Desempenho; e Processo Seletivo Público (convocações e vagas).

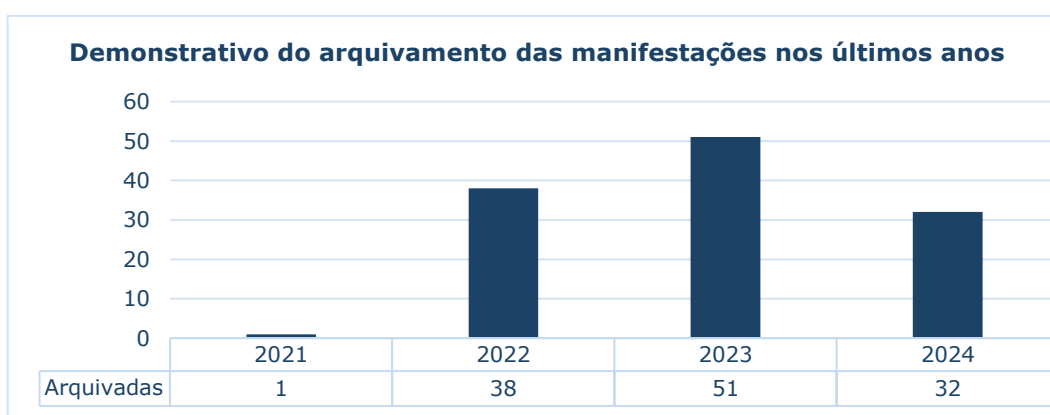
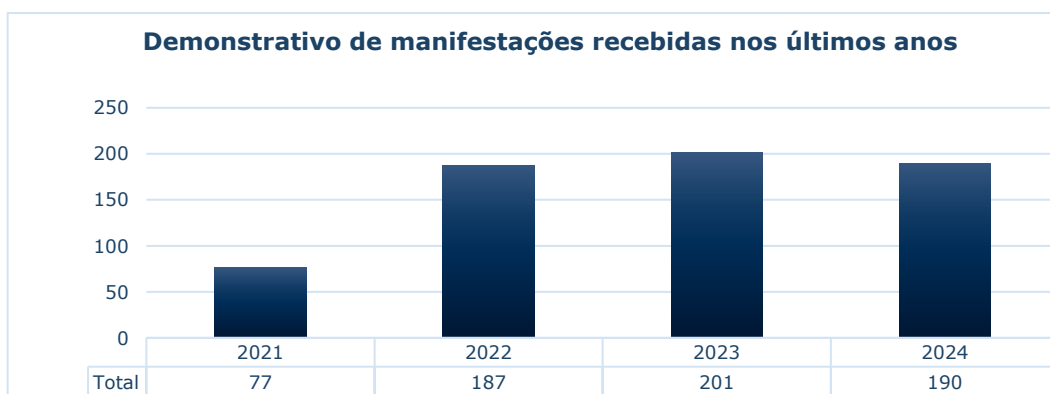
As gerências responsáveis pelas questões administrativas atuaram de forma educativa realizando orientações sobre plano de saúde, entrega de atestados, ACT, relação com sindicato, movimentações de pessoal, banco de horas e dúvidas sobre chamadas para vagas de concurso.



#### 4.4 Análise comparativa com anos anteriores

As representações gráficas abaixo apresentam dados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria da AMAZUL nos últimos anos.

Em comparação ao quantitativo de demandas tratadas no decorrer dos anos de 2022, 2023 e 2024, nota-se que não houve oscilação significativa na quantidade de manifestações.



Em relação às manifestações arquivadas, houve uma redução significativa de aproximadamente 32,25% em comparação ao ano anterior (2023). Na maioria dos casos, o arquivamento é motivado pela falta de clareza ou insuficiência de dados. Essa diminuição no número de manifestações arquivadas é um indicador positivo, demonstrando que a Ouvidoria alcançou um de seus objetivos: orientar os usuários a registrar suas manifestações de forma clara e detalhada.



**5**

# **Demandas do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**

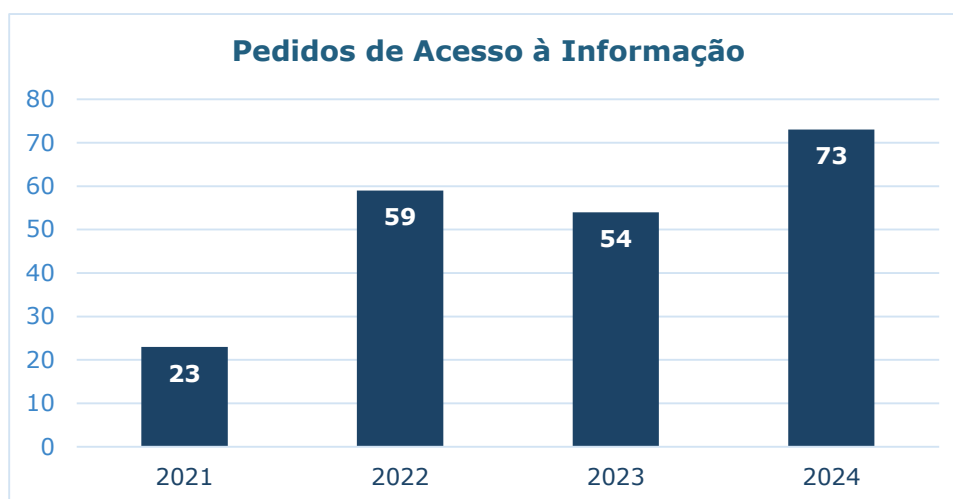


## Demandas do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC consiste no cumprimento da Lei de Acesso à Informação – LAI que dispõe, entre outros assuntos, que cabe a tal serviço o atendimento e orientação ao público quanto ao acesso a informações.

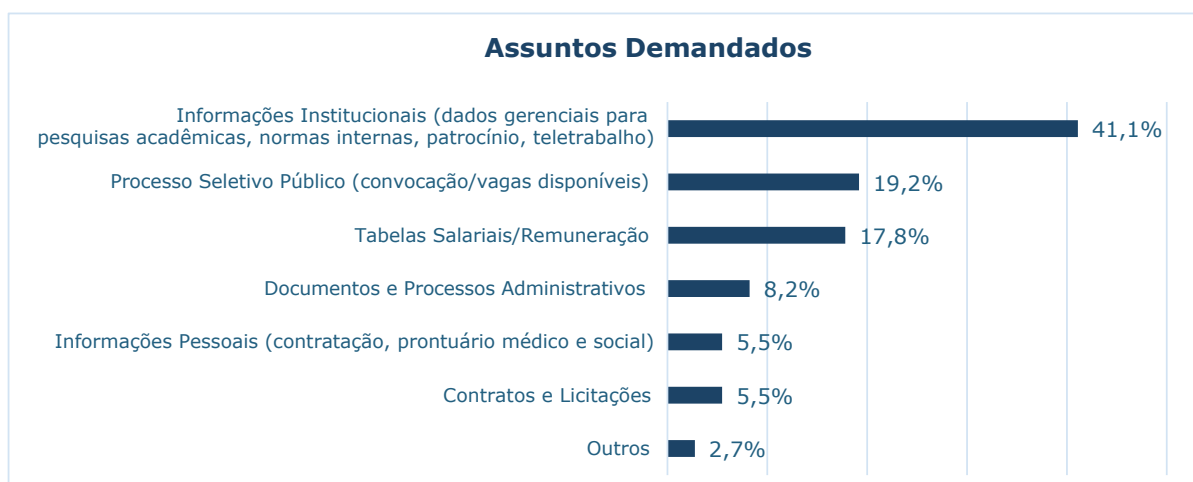
Diante dessas responsabilidades, o SIC da AMAZUL recebeu em 2024 o total de 73 pedidos.

### 5.1 Comparativo dos Pedidos de Acesso à Informação



Em comparação com os anos anteriores, em 2024 houve um aumento de recursos nos pedidos de acesso à informação. A retomada das convocações do concurso público realizado em 2022 pode ser um dos fatores que justificam esse crescimento.

### 5.2 Demonstrativo dos assuntos mais demandados

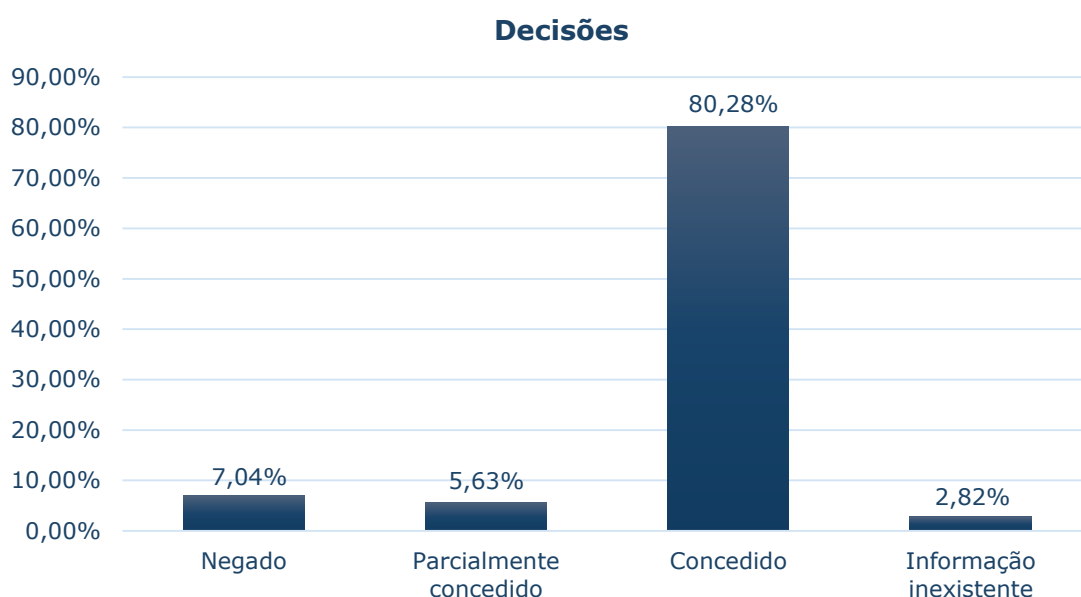




### 5.3 Decisões

Os principais motivos para negar as informações solicitadas:

- no cuidado e no cumprimento legal quanto ao fornecimento de documentos que contêm informações sigilosas das OMs onde os empregados estão alocados, impossibilitando a busca dos dados/informações.
- nas informações sigilosas de acordo com legislação específica, nos processos decisórios em curso e nos pedidos desproporcionais ou desarrazoados.

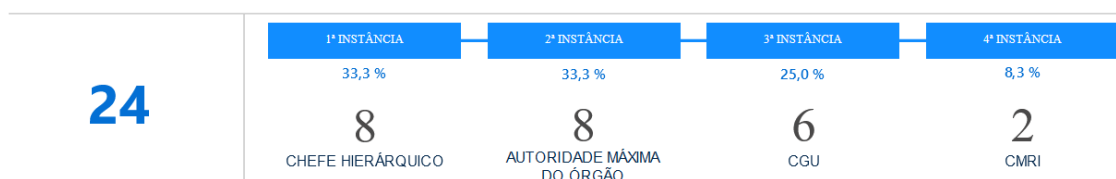


### 5.4 Recursos LAI

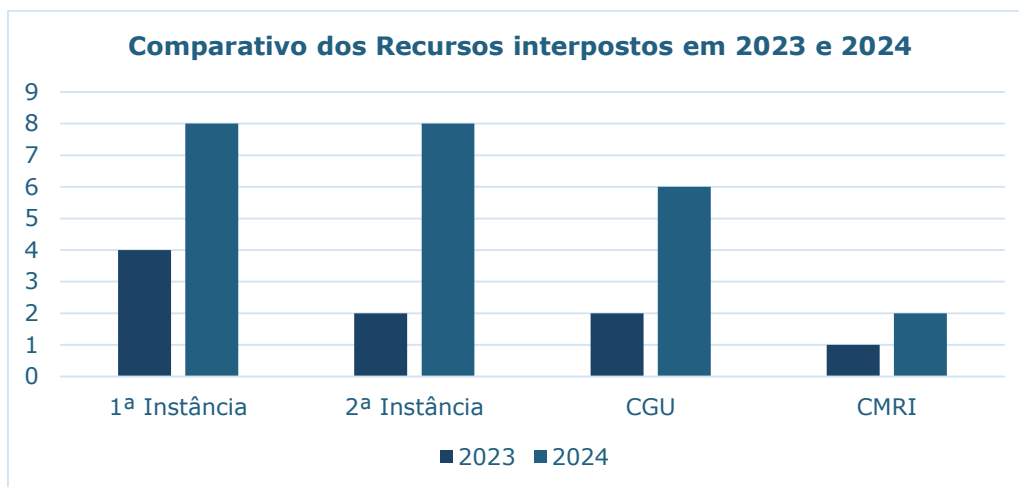
A Lei de Acesso à Informação, além de prever o fornecimento de informações, também institui a possibilidade de interposição de recursos contra o indeferimento ou razões da negativa de acesso. Os recursos podem chegar à avaliação da Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, quarta e última instância recursal.

Em 2024, foram registrados 8 recursos de primeira instância, dos quais 6 chegaram à terceira instância - CGU - e 2 à quarta instância - CMRI.

#### Total de Recursos interpostos



## 5.5 Comparativo dos Recursos interpostos



## 5.6 Tempo médio para respostas

Em que pese o aumento do tempo médio para respostas em relação a 2023, que foi de 5,06 dias, todos os pedidos de acesso à informação foram atendidos dentro do prazo estabelecido de 20 dias, conforme normativos e legislações. Esse aumento pode ser justificado pela complexidade, quantidade e classificação dos dados solicitados.





6

# Considerações Finais





## Considerações Finais

Conforme apresentado neste relatório, a Ouvidoria da AMAZUL tem, ano após ano, trabalhado para fortalecer sua imagem e garantir sua integridade, promovendo o aprimoramento da sua atuação.

É intuito desta gestão intensificar as atividades com vistas a aprimorar as medidas de prevenção e combate a qualquer tipo de assédio e discriminação, transformando os dados de atendimento em informação qualificada que possa subsidiar, além das áreas técnicas, a supervisão e regulamentação e a alta gestão da AMAZUL nas suas decisões.

Para o ano de 2025, foi elaborado um novo Plano de Trabalho, estipulando objetivos a serem alcançados, com base nos pontos de melhorias quanto aos procedimentos de transparência, do Modelo de Maturidade da Ouvidoria, estabelecido pela CGU e das orientações e diretrizes definidas pelos órgãos de controle e de fiscalização. O plano está disponível para acesso no site da AMAZUL ([www.amazul.gov.br](http://www.amazul.gov.br)).



**AMAZUL**