

**OUVIDORIA**

**PLANO DE TRABALHO PARA 2025**

A criação deste Plano Anual tem como objetivo definir as metas que a Ouvidoria da Amazul deverá alcançar em 2025. A Gestão usará este plano como referência para planejar suas atividades, assegurando que as metas sejam atingidas.

A definição das metas foi realizada a partir da análise dos resultados obtidos no exercício anterior, **bem** **como dos indicadores presentes na Pesquisa de Clima Organizacional de 2024 e das diretrizes e recomendações dos órgãos de fiscalização e controle.**

**METAS PARA 2025**

**Atualização de normativos da Ouvidoria**

1

Atualizar a Política de Diretrizes da Ouvidoria na AMAZUL - RCA 036, observando normativos em vigor e monitoramento das legislações constantes do Ementário da Ouvidoria.

Execução: primeiro semestre

**Atualização de normativos do SIC**

2

Verificar os normativos internos do SIC (Serviço de Informação ao cidadão), e se necessário, proceder com a atualização da NP 022-002 - Manual de Procedimentos e-SIC, conforme estabelecido em legislações e em órgãos de controle e fiscalização.

Execução: primeiro semestre

**Elevação da maturidade no MMOuP**

3

Verificar os itens que necessitam de ações para a elevação da maturidade da GEOUV e os apontamentos efetuados pela Controladoria-Geral da União quando da análise do preenchimento do **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública**.

Execução: tarefa contínua ao longo do ano

**Ações Educativas direcionadas ao público interno**

4

Com o apoio da Comunicação Social, publicar nas mídias sociais da AMAZUL e na aba ABC da Ouvidoria, temas éticos, a fim de prevenir situações de conflitos, mitigar riscos e promover comportamentos responsáveis e conscientes.

Execução: tarefa contínua ao longo do ano

**Campanha de Prevenção e Combate a qualquer tipo de Assédio**

5

Desenvolver projeto em conjunto com a Comunicação Social da empresa com o objetivo de criar um ambiente seguro e respeitoso para todos, promovendo a prevenção e o combate efetivo a qualquer forma de assédio, além de buscar a mitigação de riscos.

Execução: 2º semestre

**Monitoramento da transparência Ativa**

6

Realizar monitoramento e inserção das informações fornecidas para manter o cumprimento de 100% dos itens de transparência ativa, avaliados pela Controladoria-Geral da União – CGUem atendimento ao que preceitua a Lei de Acesso à Informação e demais normativos relacionados ao tema.

Execução: tarefa contínua ao longo do ano

**Visibilidade da Ouvidoria na empresa**

7

Dar continuidade nas publicações nas mídias disponibilizadas pelas AMAZUL, sobre o papel da Ouvidoria, a fim de que se crie na empresa a consciência da importância da Ouvidoria e sua utilidade como canal de acesso, estimulando a participação. Atendendo aos indicadores apresentados na Pesquisa de Clima Organizacional de 2024.

Execução: tarefa contínua ao longo do ano

**Capacitações**

8

Participar de treinamentos, seminários, congressos e/ou afins promovidos pela Controladoria-Geral da União e demais instituições quanto aos temas de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão.

Execução**:** contínua ao longo do ano

NILDA FERNANDES MARIANO

OUVIDORA TITULAR