



Política e Diretrizes da Ouvidoria





Sumário

1	Ouvidoria Pública	3
2	Ouvidoria da AMAZUL	4
3	Princípios Gerais	5
4	Diretrizes da Ouvidoria	6
5	Integrantes e período de atuação	8
6	Competências da Ouvidoria	9
7	Institucionalidade da Ouvidoria	10
8	Denúncias	11
9	Condutas desejáveis do Ouvidor	12
10	Referências	13

1

Ouvidoria Pública

A Ouvidoria é um instrumento a serviço da democracia, pelo qual o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos. A análise das manifestações dos cidadãos recebidas pode servir de base para informar à alta administração a existência de problemas e, como consequência, induzir mudanças estruturais e melhorias conjunturais.

A Ouvidoria não é apenas um canal entre o cidadão e a Administração Pública. Trata-se de uma instituição de participação social que, juntamente com os conselhos, promove a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade, atuando para harmonizar as relações, contribuindo para minimizar riscos e conflitos e fortalecer a reputação da empresa.

2 Ouvidoria da AMAZUL

A Ouvidoria da AMAZUL é subordinada ao Conselho de Administração e vincula-se, administrativamente, ao Diretor-Presidente da empresa.

A área é responsável por receber, tratar, encaminhar e responder às manifestações dos públicos internos e externos, com independência, rapidez, ética, isenção, transparência e confiabilidade. As manifestações podem ser denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

O canal preferencial da Ouvidoria é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação, o Fala.BR do Poder Executivo Federal, vinculado à Controladoria-Geral da União (CGU)/Ministério da Transparência.

As manifestações do cidadão encaminhadas por outros canais (e-mail, telefone ou agendamento de atendimento presencial) devem ser registradas, tratadas e respondidas por meio da Plataforma Integrada do Poder Executivo Federal.

3

Princípios Gerais

A política da Ouvidoria AMAZUL está alicerçada nos preceitos constitucionais que regem o direito do cidadão à informação e, mais especificamente, na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011). Ela é regida também pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, pelo Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, e pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

A AMAZUL está comprometida com a garantia de direitos do cidadão, a promoção da transparência, o fortalecimento da cidadania, a prevenção e o combate à corrupção, a melhoria constante da governança e de seus controles.

4

Diretrizes da Ouvidoria

A Ouvidoria da AMAZUL deve:

- a) Assegurar a todos os públicos canais independentes e acessíveis para o recebimento, tratamento e encaminhamento de denúncias, inclusive de caráter anônimo, reclamações, solicitação de informação, pedidos, sugestões, elogios e opiniões;
- b) Receber, tratar, encaminhar e responder todas as manifestações de forma independente e isenta;
- c) Pautar sua atuação pela objetividade, coerência, imparcialidade, celeridade, transparência, ética, confiabilidade, isenção, senso crítico, confidencialidade e discrição;
- d) Monitorar o cumprimento dos prazos de tramitação das demandas e zelar pela qualidade das respostas aos demandantes;
- e) Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos;
- f) Interagir com as áreas responsáveis pela apuração e partes interessadas; com o objetivo de aprofundar e promover a adequada investigação e o tratamento das demandas;
- g) Assegurar o acesso às informações sob a guarda da AMAZUL, de acordo com a legislação aplicável;
- h) Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade.
- i) Garantir os interesses legítimos do cidadão e fortalecer a cidadania;
- j) Contribuir para a prevenção e o combate à corrupção, para o aperfeiçoamento da governança corporativa, dos controles de processos e da gestão de riscos na empresa;
- k) Difundir uma cultura de respeito aos direitos humanos, balizando suas ações pelos princípios éticos, morais e legais estabelecidos no Código de Ética e Conduta da AMAZUL; na Declaração Universal dos Direitos Humanos, na Constituição Federal, e no Decreto no 7.037, de 21 de dezembro de 2009;

- l) Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- m) Garantir o sigilo da identidade quando solicitado pelo demandante e nos termos da lei;
- n) Prestar contas de suas atividades à Direção da empresa, ao Conselho de Administração, aos órgãos de controle federais, a todos os públicos de interesse e à sociedade em geral.

5 Integrantes e período de atuação

O Ouvidor da AMAZUL é uma indicação de livre escolha do Diretor-Presidente que será apresentada ao Conselho de Administração para ratificação. Cabe ao Ouvidor a indicação do Ouvidor assistente. O titular da Ouvidoria pode ser empregado do quadro permanente da empresa ou exercer cargo de provimento em comissão.

O período de atuação do Ouvidor é de três anos, podendo ser renovado por igual período.

6

Competências da Ouvidoria

- a) Coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;
- b) Representar a Ouvidoria diante das demais unidades administrativas da AMAZUL perante a sociedade;
- c) Receber, apurar e encaminhar às autoridades competentes reclamações, reivindicações, críticas, comentários, solicitações e sugestões de qualquer cidadão, integrante ou não dos quadros da AMAZUL, atuando com independência na produção de apreciações acerca da atuação das diferentes áreas da empresa;
- d) Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo os interessados informados do trâmite dos processos;
- e) Receber denúncias de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da AMAZIJL;
- f) Promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto às áreas internas competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;
- g) Sugerir às diversas áreas a adoção de medidas que visem à melhoria das atividades desenvolvidas pela empresa, a partir da sistematização de dados provenientes das manifestações acolhidas;
- h) Garantir os direitos dos empregados e dos cidadãos em suas interações com a AMAZUL, procurando reparação a qualquer violação praticada por gestores da empresa;
- i) Apresentar relatório anual ao CONSAD e Plano de Trabalho para o ano subsequente;
- j) Apresentar relatórios semestrais ao Comitê de Auditoria para fim de acompanhamento das atividades;
- k) Disponibilizar no site da empresa o relatório anual; e
- l) Realizar ações de caráter preventivo e educacional pertinentes às suas atribuições.

7

Institucionalidade da Ouvidoria

- a) A Ouvidoria atuará como canal de comunicação entre empresa, empregados e clientes, fornecedores, parceiros e a sociedade em geral, é subordinada ao Conselho de Administração e vinculada administrativamente ao Diretor-Presidente;
- b) O cargo do titular da Ouvidoria é um cargo ou função de confiança;
- c) O ouvidor pode solicitar audiências com o Diretor-Presidente da AMAZUL, com a finalidade de discutir manifestações encaminhadas à Ouvidoria, bem como providências a serem tomadas em casos específicos;
- d) O ouvidor deverá participar das reuniões do Conselho de Administração da AMAZUL, podendo, para auxiliar os trabalhos do colegiado, manifestar-se mediante solicitação deste;
- e) A atuação do ouvidor deve se dar, estritamente, dentro das competências específicas estabelecidas no regulamento ou regimento interno, sem sobreposição com as dos órgãos de controle e correição do órgão ou entidade;
- f) A Ouvidoria não deve ter poderes de investigação, de denúncia ou quaisquer outros poderes de Estado relacionados à função de fiscalização;
- g) O ouvidor não pode participar de comissões vinculadas a concursos e processos seletivos;
- h) O ouvidor não pode estar ligado a serviços de atendimento ao empregado (como serviço social, assistência médica e psicológica etc.);
- i) Irregularidades supostamente praticadas por ocupantes ou ex-ocupantes de cargos em unidades internas dos Sistema de Controle Interno (representada pela auditoria interna como órgão auxiliar), de Integridade Pública, de Correição e de Ouvidoria são de responsabilidade da CGU para investigação, conforme estabelecido na NT nº 3091/2022/CGUNE/CRG; e
- j) Sempre que necessário, a Ouvidoria deverá recorrer à Consultoria Jurídica da AMAZUL para embasar as respostas às manifestações recebidas.

8

Denúncias

- a) Toda denúncia deve ser exclusivamente recebida pela Ouvidoria e registrada na Plataforma Fala.BR, de acordo com o Decreto nº 9.492/2018;
- b) As denúncias, para serem aceitas e investigadas, devem atender aos requisitos mínimos de admissibilidade: consistência, possibilidade fática ou jurídica e nexo causal;
- c) A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do denunciante desde o recebimento da denúncia.

9

Conduas deseáveis do Ouvidor

O Ouvidor e os integrantes da Ouvidoria deverão ter conduta ética compatível, de acordo com o Código de Ética e Conduta Empresarial, assim como o Código de Conduta da Ouvidoria, ambos da AMAZUL, além do constante no Decreto nº 1.171/1994, bem como atender às seguintes diretrizes:

- a) Não proceder diretamente, à apuração de denúncias de irregularidades e infrações, disciplinares ou de qualquer outra natureza, devendo encaminhar o expediente aos setores de apuração competentes da empresa;
- b) exercer suas atividades com imparcialidade e isenção, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;
- c) resguardar o sigilo e a confidencialidade para a proteção da informação, assegurando-se a preservação dos elementos de identificação, da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem do usuário;
- d) respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse;
- e) Abster-se de substituir as interações e o diálogo entre os empregados e suas chefias;
- f) facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- g) responder ao usuário no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- h) buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando os recursos colocados à sua disposição com eficiência e eficácia, e;
- i) atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.

10 Referências

- Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988;
- Lei nº 12.527/2011: Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
- Decreto nº 7.724/2012: Regulamenta a Lei nº 12.527/2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
- Lei nº 13.460/2017: Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;
- Decreto nº 9.094/2017: Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460/2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas – CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- Lei nº 13.709/2018: Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- Lei nº 13.726/2018: Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;
- Decreto nº 9.492/2018: Regulamenta a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910/2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;
- Decreto nº 10.153/2019: Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492/2018;



Referências

- Portaria 1.181/2020: Dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;
- Portaria nº 3.109/2020: Altera a Portaria nº 1.181/2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv;
- Resolução CGPAR nº 48/2023: Estabelece diretrizes e parâmetros de governança para as áreas de auditoria interna, corregedoria, ouvidoria, gestão de riscos internos das empresas estatais federais; e
- Portaria Normativa CGU nº 116/2024: Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492/2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.



AMAZUL