

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S. A. - Amazul

São Paulo/SP, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

MÁRCIO ALMEIDA DO AMARAL
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de São Paulo

SUPERVISÃO (OGU)
Raquel Geralda Máximo

COORDENAÇÃO (NAOP/SP)
Sergio Takayuki Takibayashi

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/SP)
Lúcia Noriko Hanasiro
Sergio Takayuki Takibayashi

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S. A. – Amzul.

Município: São Paulo – SP.

Objetivo: verificar se as atividades de ouvidoria da AMAZUL estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento na ouvidoria avaliada.

Período avaliado de amostra de manifestações: 1º/01/2023 a 31/12/2023.

Data de execução: abril de 2024 a fevereiro de 2025.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S. A. - Amazul, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços prestados por aquela empresa.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A partir das análises realizadas conclui-se que há diversas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito à total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, sua versão atualizada, Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos relacionados às atividades de ouvidoria.

Quais as Fragilidades constatadas?

Foram constatadas as seguintes fragilidades: (1) utilização precária da Plataforma Fala.BR prejudica os requisitos de segurança e rastreabilidade; (2) ausência de marcação do indicador de envolvimento de ocupante em cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente; (3) não envio de processo para apuração pela Corregedoria Geral da União – CRG/CGU; (4) realização de diligência da Ouvidoria no tratamento de denúncias e comunicações; (5) deficiência nos procedimentos de registro de resolatividade e acompanhamento de processos; (6) deficiência no registro do indicador “apta” de denúncias e comunicações encaminhadas para apuração; (7) resposta de manifestação ignora a posição da Ouvidoria como disseminadora de boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos; (8) deficiência na utilização de recursos da Plataforma Fala.BR; (9) ausência parcial de publicação das obrigações de transparência; e (10) necessidade de melhorias no controle interno e aperfeiçoamento de processos.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, são recomendadas à Ouvidoria da Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S. A. - Amazul as seguintes providências: (I) tramitar as manifestações pelo módulo triagem e tratamento da plataforma Fala.BR e criar procedimentos para assegurar que a documentação de tramitação dos processos esteja adequadamente registradas no Fala.BR, de modo a garantir requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (II) rever procedimentos internos para assegurar o correto registro do indicador de envolvimento de ocupante em cargo comissionado conforme previsto no art.

36 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (III) rever procedimentos internos para assegurar o envio de processos para apuração pela CRG (CGU) nas situações previstas na Nota Técnica nº 3.091/2022/CGUNE/CRG; (IV) rever procedimentos internos de modo a assegurar que não ocorram diligências pela Ouvidoria no tratamento de denúncias e comunicações, conforme previsto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (V) rever procedimentos internos de modo a aprimorar o registro e controle de resolutividade no tratamento das manifestações, conforme previsto nos arts. 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (VI) rever procedimentos internos de modo a aprimorar o registro do indicador “apta” de denúncias e comunicações encaminhadas para apuração, conforme previsto no art. 33 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (VII) rever procedimentos internos de modo a assegurar que as ações de resolução pacífica de conflitos sejam executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito da empresa, conforme previsto nos arts. 32 e 55 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (VIII) rever procedimentos internos de modo a melhorar a utilização da Plataforma Fala.BR, em especial, a pesquisa de processos para fins de uniformização do tratamento e para controle de prazos e responsabilidade dispensando a utilização de sistemas paralelos que não assegurem os requisitos de segurança e rastreabilidade, conforme previsto no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (IX) rever procedimentos internos de modo a assegurar a publicação de todas as obrigações de transparência previstas no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; e (X) rever procedimentos internos de modo a aprimorar a qualidade do tratamento das manifestações conforme previsto nos Arts. 28, 29.II, 35 e 35 combinado com 37 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGAI	Coordenação-Geral de Acesso à Informação
CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
SPDI	Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais
UA	Unidade Avaliada
Amazul	Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S. A.

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	8
2. OBJETO	8
3. OBJETIVO E ESCOPO	9
4. METODOLOGIA	9
5. UNIDADE AVALIADA	10
6. RESULTADOS DOS EXAMES	12
6.1 Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S. A. - Amazul.....	13
6.2 Constatações observadas no âmbito da Ouvidoria da Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S. A. - Amazul.....	13
6.2.1 Utilização precária da Plataforma Fala.BR prejudica os requisitos de segurança e rastreabilidade	14
6.2.2 Ausência de marcação do indicador de envolvimento de ocupante em cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente.....	15
6.2.3 Não envio de processo para apuração pela Corregedoria Geral da União – CRG/CGU	15
6.2.4 Realização de diligência da Ouvidoria no tratamento de denúncias e comunicações.....	16
6.2.5 Deficiência nos procedimentos de registro de resolutividade e acompanhamento de processos.....	17
6.2.6 Deficiência no registro do indicador “apta” de denúncias e comunicações encaminhadas para apuração	18
6.2.7 Resposta de manifestação ignora a posição da Ouvidoria como disseminadora de boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos	19
6.2.8 Deficiência na utilização de recursos da Plataforma Fala.BR.....	20
6.2.9 Ausência parcial de publicação das obrigações de transparência	21
6.2.10 Necessidade de melhorias no controle interno e aperfeiçoamento de processos.....	21
7. RECOMENDAÇÕES	22
8. CONCLUSÕES	23
APÊNDICES	25
Apêndice A.....	26
Apêndice B.....	40
Apêndice C.....	49

1. APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

2. OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Neste contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

3. OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à Unidade setorial de ouvidoria¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela unidade é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

4. METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. planejamento;
- ii. interlocuções e solicitações de informações;
- iii. apresentação do relatório preliminar à Ouvidoria da AMAZUL;
- iv. reunião de busca conjunta de soluções;
- v. publicação de relatório final de avaliação;
- vi. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, paraatendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vii. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da AMAZUL, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/>), no Painel Resolveu? (disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel->

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2023 a 31/12/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

[resolveu-1](#)), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2023, constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2023 a 31/12/2023. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram selecionadas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação – QA, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

5. UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em espécie é a Ouvidoria da Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S. A. - Amazul, empresa pública federal, criada com o objetivo de absorver, promover, desenvolver, transferir e manter atividades sensíveis às atividades do Programa Nuclear da Marinha (PNM), do Programa de Desenvolvimento de Submarinos (PROSUB) e do Programa Nuclear Brasileiro (PNB), pertencente à Administração Pública federal indireta, nos moldes do art. 4º do Decreto-Lei nº 200/1967.

A Empresa foi autorizada pela Lei nº 12.706, de 8 de agosto de 2012, e criada pelo Decreto nº 7.898, de 1º de fevereiro de 2013, trata-se de uma empresa pública organizada sob a forma de sociedade anônima, com personalidade jurídica de direito privado e patrimônio próprio, com o capital pertencente integralmente a União, vinculada ao Ministério da Defesa, por meio do Comando da Marinha, sendo regida por seu Estatuto², publicado em 22 de abril de 2024, pelo seu Regimento Interno³, aprovado pela Resolução do Conselho de Administração RCA 066, de 22 de junho de 2023, pela lei de criação, pelas Leis nº 13.303/2016, de 30 de junho de 2016 e Lei nº 6.404, de 15 de

² Estatuto Social, disponível em <

<https://www.amazul.mar.mil.br/sites/www.marinha.mil.br.amazul/files/Estatuto%20Social%20da%20AMAZUL%20-%2006FEV2024.pdf>>. Acesso em abril de 2024.

https://www.amazul.mar.mil.br/sites/www.marinha.mil.br.amazul/files/Estatuto%20Social%20da%20AMAZUL%20-%2019ABR2024%282%29_0.pdf. Acesso em outubro de 2024.

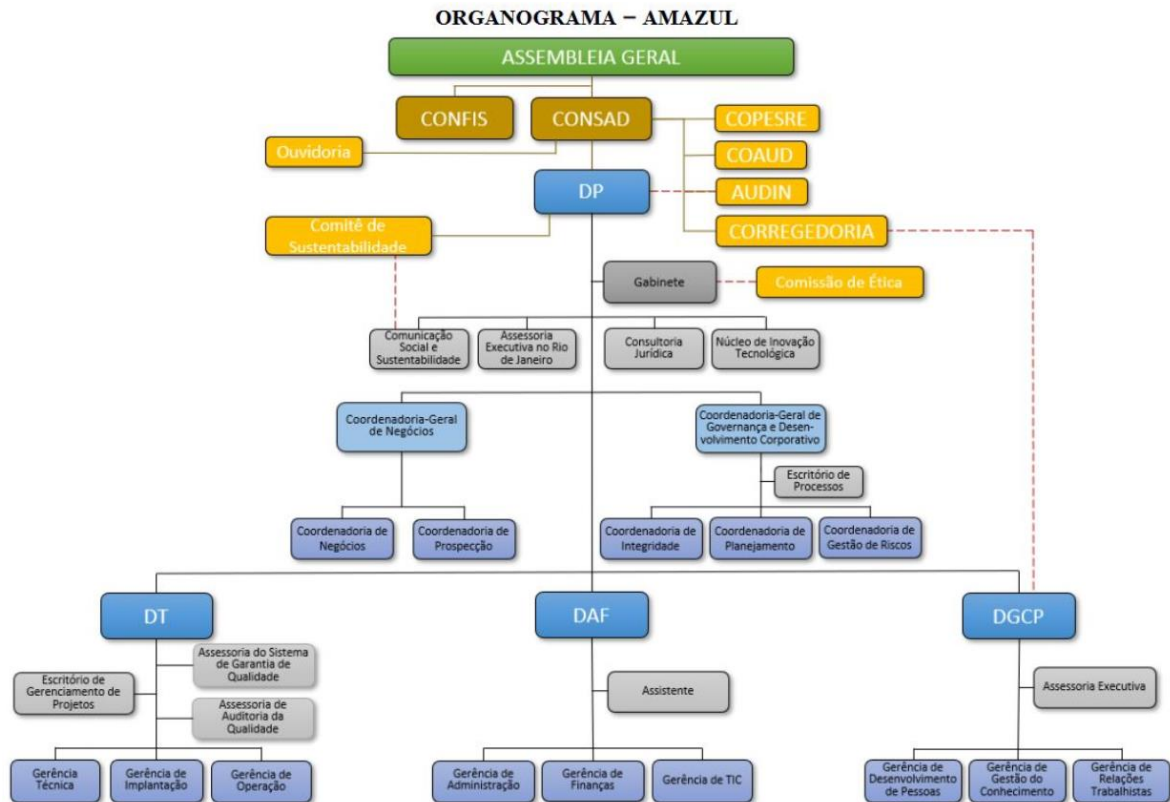
³ Resolução do Conselho de Administração RCA 049, disponível em <

https://www.amazul.mar.mil.br/sites/www.marinha.mil.br.amazul/files/REGIMENTO_INTERNO_RCA.pdf>. Acesso em abril de 2024. Resolução do Conselho de Administração RCA 066, disponível em

https://www.amazul.mar.mil.br/sites/www.marinha.mil.br.amazul/files/Regimento%20Interno_Publica%20-%2019ABR2024%282%29_0.pdf. Acesso em outubro de 2024.

dezembro de 1976, pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 e demais legislações aplicáveis.

Na figura a seguir é esboçado o organograma da Amazul, retirado do sítio <https://www.amazul.mar.mil.br/aceso-a-informacao/institucional/organograma>:



O Estatuto Social estabelece as regras gerais da Administração da Amazul:

CAPÍTULO III

REGRAS GERAIS DA ADMINISTRAÇÃO DA AMAZUL

3.1. Órgãos Sociais e Estatutários

Art. 18. A AMAZUL terá Assembleia Geral e os seguintes órgãos estatutários:

I - Conselho de Administração;

II - Diretoria Executiva;

III - Conselho Fiscal;

IV - Comitê de Auditoria; e

V - Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração.

§1º A AMAZUL será administrada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva, de acordo com as atribuições e poderes conferidos pela legislação aplicável e pelo presente Estatuto Social.

§2º Observadas as normas legais relativas à administração pública indireta, os administradores deverão orientar a execução das atividades da AMAZUL com observância dos princípios e das melhores práticas de governança corporativa.

Art. 19. O Regimento Interno da AMAZUL, aprovado pelo Conselho de Administração, definirá e estabelecerá:

I - a estrutura organizacional e funcional da AMAZUL e as competências específicas das unidades da Administração Executiva;

II - as atribuições dos respectivos dirigentes; e

III - as normas gerais de funcionamento.

O Estatuto também define a existência de ouvidoria e sua subordinação direta ao Conselho de Administração (CONSAD):

CAPÍTULO X

UNIDADES INTERNAS DE GOVERNANÇA

10.1. Descrição

Art. 71.A AMAZUL terá auditoria interna, área de integridade e gestão de riscos e ouvidoria.

Parágrafo único. O Conselho de Administração estabelecerá Política de Seleção para os titulares dessas unidades, com assessoramento do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração.

(...)

10.2. Ouvidoria

Art. 74.A Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente.

(...)

A Ouvidoria da Amazul é uma unidade setorial que faz parte do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União (CGU). A unidade avaliada está vinculada ao Conselho de Administração, conforme o artigo 74 do estatuto, e funciona como canal de comunicação entre a empresa, seus empregados, clientes, fornecedores, parceiros e a sociedade em geral. A UA é subordinada ao Conselho de Administração e ligada administrativamente ao Diretor-Presidente, de acordo com o § 6º do artigo 4º do Regimento Interno.

A indicação ao cargo de titular da Unidade de Ouvidoria da Amazul foi submetida à CGU e teve sua aprovação em 21 de junho de 2023, conforme Ofício 9239/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU. A titular foi nomeada em 15 de agosto de 2023 pela Portaria Amazul nº 1372023 e atualmente cumpre os requisitos para o cargo de ouvidor, nos moldes da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Ouvidoria da Amazul <<https://www.amazul.mar.mil.br/canais-de-atendimento/ouvidoria>>, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2017 a 2023.

Mais detalhes sobre a ouvidoria são dispostos no Apêndice A.

6. RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S. A. - Amazul.

6.1 Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.

A. - Amazul

A Ouvidoria não reportou nenhuma boa prática inovadora, porém apresentou ações de melhorias efetuadas a partir do início da gestão da atual Ouvidora.

- Projeto “Conheça a Ouvidoria AMAZUL”: em decorrência dos resultados da Pesquisa Clima Organizacional de 2022 que indicaram que poucos colaboradores utilizavam o canal da Ouvidoria foi iniciada uma campanha de engajamento e esclarecimentos das atividades de ouvidoria. A campanha foi veiculada pelos canais eletrônicos: e-mail, TV interna, Whatsapp e intranet;
- Criação de um logo para aumentar a visibilidade do canal, facilitar sua identificação e contribuir para a valorização da imagem institucional e reforçar a confiança no processo de escuta ativa;
- Inclusão das atividades da Ouvidoria no programa “Bem-vindo a Bordo”, destinado aos novos empregados que ingressam na Empresa;
- Realização de atividades conjuntas com a Corregedoria a fim de esclarecer as diferentes atividades de cada área: “Roda de conversa com empregados” e projeto “Corregedoria no Ar”, com vídeos curtos sobre as atividades da Ouvidoria e da Corregedoria;
- Atualização de normas e procedimentos internos:
 - Normas de procedimentos internos foram revistos e atualizados detalhando tratamento e trâmite das manifestações. (prevista para aprovação em reunião de final de novembro/24);
 - Criação de um manual de Orientação às áreas de apoio para que sejam utilizados o módulo tratamento do Fala BR;
 - Criação de Código de Conduta da Ouvidoria.

6.2 Constatações observadas no âmbito da Ouvidoria da Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S. A. - Amazul

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações registradas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, considerando como universo de 150 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) nos anos de 2023-2024 constantes da Plataforma Fala.BR.

A amostra foi analisada utilizando-se quinze quesitos, divididos em três dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

A Ouvidoria registrou resposta para todas as comunicações. Das 45 comunicações, 17 (37,8%) tiveram tratamento considerado adequado, 19 (42,2%) parcialmente adequado e 9 (20%) inadequado.

No campo das denúncias, de 18 manifestações analisadas na amostra, 5 (27,8%) tiveram tratamento considerado adequado, 6 (33,3%) parcialmente adequado e 7 (38,9%) inadequado. Um destaque negativo é dado pela tipologia, 7 (38,9%) manifestações deveriam ter o seu tipo corrigido.

Por fim, a Avaliação Geral mostra a existência de espaço para melhorias – de 73% com avaliação adequada ou parcialmente adequada – acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada. Os principais problemas identificados foram tipologia incorreta, respostas não conclusivas, falta de documentação de tramitação, tramitação fora do sistema Fala.BR, não envio de manifestação para apuração pela CGU e necessidade de melhoria do controle interno do tratamento de manifestações.

6.2.1 Utilização precária da Plataforma Fala.BR prejudica os requisitos de segurança e rastreabilidade

No § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, é expressa a preocupação com requisitos de segurança e rastreabilidade no tratamento de manifestações:

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

E, na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, houve maior destaque com a criação de uma seção específica sobre rastreabilidade:

Seção V

Da rastreabilidade

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Identificaram-se duas situações precárias e distintas. Inicialmente, a Ouvidoria não utilizava o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. A partir de meados de 2023, o módulo de Triagem e tratamento começou a ser utilizado, mas ainda de maneira inadequada.

Para o período inicial, para averiguar se mesmo fora da plataforma foram adotados procedimentos que assegurassem requisitos de segurança e rastreabilidade, foram solicitadas as mensagens trocadas com as unidades de atendimento/apuração. Em resposta, a Ouvidoria informou que as mensagens não foram localizadas e era prática da gestão anterior da Ouvidoria tratar pessoalmente com as áreas técnicas.

Para o segundo período, foram analisados os históricos de ações de cada manifestação e foram identificados poucos registros de tramitação para as unidades

responsáveis/de apuração e, em alguns casos, foi identificada a utilização de e-mails para tratamento das manifestações.

A conduta verificada representa riscos à segurança dos manifestantes e dificuldade de identificação de responsáveis por eventual exposição de mensagens ou dos manifestantes.

6.2.2 Ausência de marcação do indicador de envolvimento de ocupante em cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente

A Portaria CGU nº 581/2021 dispõe sobre a sinalização dos processos que envolvem membros da alta gestão das unidades que são casos de maior risco de comprometimento da independência dos trabalhos de ouvidoria:

Art. 20. As unidades do SisOuv informarão ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente

E redação atualizada na Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 36. As unidades setoriais do SisOuv informarão ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de Cargo Comissionado Executivo - CCE ou Função Comissionada Executiva - FCE a partir do nível 13, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional abrangidas pelo Decreto nº 10.829, de 5 de outubro de 2021, ou que exerça atividade de direção, de chefia ou de assessoramento equivalente ou superior, no âmbito das demais instituições integrantes do SisOuv.

§ 1º O registro da informação a que se refere o caput não desonera o órgão ou entidade da adoção das medidas pertinentes de análise prévia e apuração dos fatos relatados.

§ 2º Para efeito do contido no caput, consideram-se agentes públicos com atividade de direção, de chefia ou de assessoramento superior os membros do conselho administrativo, fiscal e outras instâncias colegiadas de auxílio à tomada de decisão da alta administração, quando existirem, independentemente do recebimento ou não de remuneração pelo exercício da função.

Foi identificado processo com referência a participação de ocupante em cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente, porém não foi identificada a marcação do identificador no Fala.BR. Questionada sobre o fato ocorrido na gestão anterior, a Ouvidoria informou que “por falta de atenção não foi assinalada o campo relativo ao envolvimento de ocupante de cargo comissionado”.

6.2.3 Não envio de processo para apuração pela Corregedoria Geral da União – CRG/CGU

Com a finalidade de garantir a imparcialidade no exercício da atividade disciplinar foi aprovada a Nota Técnica nº 3.091/2022/CGUNE/CRG, de 13/12/2022, com caráter orientativo para:

“4.11. Dentro deste contexto que esta CGUNE vem fixar expressamente a presente orientação, no sentido de que a instauração e julgamento de irregularidades supostamente cometidas por ocupantes ou ex-ocupantes dos cargos de titulares de unidades componentes dos Sistemas de Controle Interno, de Integridade Pública, de Correição e de Ouvidoria nos órgãos e entidades do PEF adequa-se invariavelmente às condições de instauração direta exclusiva por esta CGU, já que, nestes casos, existe uma presunção absoluta de subsunção da situação concreta tratada às hipóteses normativas que permitem o uso da competência concorrente, especialmente, naquelas referentes à inexistência de condições objetivas para a realização do procedimento ou processo correicional no órgão ou entidade de origem e à autoridade envolvida.”

Foram identificados processos de denúncias/comunicações em que há indicação de responsabilidade de ocupantes dos cargos de titulares de unidades componentes dos Sistemas de Controle Interno, de Integridade Pública, de Correição ou de Ouvidoria sem que houvesse o redirecionamento do tratamento da manifestação para a Corregedoria-Geral da União conforme a nota técnica.

Observou-se, ainda, que o item 7.j da Política e Diretrizes da Ouvidoria da Amazul estipula que manifestações contra o ouvidor ou ouvidoria serão encaminhadas ao Diretor-Presidente, a quem caberia tomar as devidas providências. Assim sendo, faz-se necessária a revisão do normativo interno.

6.2.4 Realização de diligência da Ouvidoria no tratamento de denúncias e comunicações

A apuração de denúncias demanda procedimentos mais rigorosos a fim de proteger a identidade de manifestantes e assegurar a efetividade da apuração. Neste sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 determina diversos cuidados a serem observados dentre os quais destaca-se:

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a vedação foi mais destacada:

Art. 34. É vedada a realização pela unidade setorial do SisOuv de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados.

Foram identificados processos em que foi dado tratamento de reclamação para denúncias com o envio para tratamento pelas unidades de atendimento. O procedimento envolveu manifestações com teor de reclamação e outras com teor de denúncia. No último caso, o tratamento das manifestações pelas unidades de atendimento caracterizou a realização de diligências por parte da Ouvidoria, situação em desacordo com o normativo.

De modo similar, foram identificadas comunicações com teor de denúncia que foram enviadas para tratamento pelas unidades de atendimento, também de forma inadequada.

O envio de comunicações ou denúncias para as unidades de atendimento causa potencial risco de frustrar futuros processos mais consistentes de apuração e de fragilizar a proteção aos manifestantes.

6.2.5 Deficiência nos procedimentos de registro de resolatividade e acompanhamento de processos

A Portaria CGU nº 581/2021 previu importante procedimento para assegurar a resolatividade no tratamento das manifestações:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

§ 5º A informação sobre resolatividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Que é reforçado por:

Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

I – (...)

VIII – (...)

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I – (...)

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

As mesmas determinações estão nos art. 29 parágrafo único e art. 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

A inspeção do tratamento dado às manifestações contidas na amostra indica as seguintes deficiências:

- Entendimento equivocado sobre o registro de resolatividade: foram identificadas manifestações em que o registro de resolatividade não corresponde ao previsto na Portaria nº 581/2019, art. 19, § 4º, e

explicitado no manual do Fala.BR, Módulo Ouvidoria, item 5.3.4.2.1.5.IV, https://wiki.cgu.gov.br/index.php?title=Fala.BR_-_M%C3%B3dulo_Ouvidoria#I.IV_Resposta_Conclusiva: “Dúvida recorrente das Ouvidorias se dada resposta deveria ser assinalada como resolatividade Sim ou Não, por exemplo, em casos em que a demanda ainda dependa de ação externa. Para responder a isso, basta ter em mente o que a Lei nº 13.460/2017 considera como resolvida. Nos termos do Parágrafo único do art. 12, a efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende a decisão administrativa final. Portanto, há que se analisar se a resposta dada no caso concreto será final, sem ação posterior. Caso positivo deve ser assinalada como resolatividade = SIM. Do contrário, quando o órgão ainda retornará futuramente ao manifestante algum posicionamento, a resolatividade será NÃO. É importante que a Ouvidoria estabeleça um padrão para operação dos seus agentes”.

- Ausência de atuação da Ouvidoria para garantir resolatividade dos processos: foram identificados processos em que a unidade de apuração indicou medidas adicionais de atuação/apuração, porém não foram identificadas ações da Ouvidoria para acompanhamento das manifestações para garantir resolatividade dos processos.
- Providências a serem executadas pela Ouvidoria que foram indicadas em resposta conclusiva não tiveram execução comprovada pela Ouvidoria: foi identificado processo que na resposta conclusiva a Ouvidoria informou providências que seriam adotadas quanto à manifestação, porém não há documentação comprobatória da adoção das providências citadas
- Ausência de acompanhamento sistemático de processos enviados para apuração e ausência de atualização pelas unidades de apuração: foram identificados processos que foi informado o seu envio para apuração em outras áreas; porém, não houve acompanhamento para atualização da resolatividade dos processos e, tampouco, atualização dos processos pelas unidades de apuração no Fala.BR. Após questionamento sobre a conclusão das apurações, houve atualização da resolatividade. Ainda foi verificado que há um controle precário por meio de planilha que monitora basicamente o prazo para resposta das manifestações.

6.2.6 Deficiência no registro do indicador “apta” de denúncias e comunicações encaminhadas para apuração

A Portaria CGU nº 581/2021 estipula a verificação de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia:

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise prévia de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência

de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade.

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o § 1º.

E, na Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 33. Na análise prévia, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade setorial do SisOuv esteja vinculada, a denúncia deverá ser conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos.

Na Plataforma Fala.BR, há um indicador específico para registro da habilitação.

Na inspeção dos tratamentos foram identificados processos encaminhados para apuração sem o que indicador “apta” fosse marcado. A deficiência prejudica o controle e a análise estatística e gerencial de manifestações. A atual Ouvidoria atribui a deficiência a equívoco operacional do ouvidor anterior.

6.2.7 Resposta de manifestação ignora a posição da Ouvidoria como disseminadora de boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos

A resolução pacífica de conflitos é estimulada pela Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

(...)

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I – (...)

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

Entretanto, a Portaria também estipula que isso deva ser feito de modo tecnicamente adequado:

Art. 47. Cabe às unidades do SisOuv disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

(...)

§ 1º As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

De forma análoga, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estipula com mais detalhes:

Art. 32. Consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria, quando couber:

(...)

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos, não aplicável a denúncias.

§ 1º Os procedimentos de solução pacífica de conflitos a que se refere o inciso II do caput poderão ocorrer a qualquer tempo, inclusive após a publicação de resposta conclusiva pela unidade setorial do SisOuv, observadas as diretrizes desta Portaria Normativa.

§ 2º A adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos a que se refere o inciso II não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26

E:

Da resolução pacífica de conflitos

Art. 52. (...)

Art. 55. As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade setorial do SisOuv esteja vinculada.

Nos trabalhos, foi identificado processo em que a ouvidoria estimula a conversa direta de partes em conflitos sem participação de mediadores ou, minimamente, com orientações sobre técnicas de solução pacífica de conflitos. A Ouvidoria, como parte habilitada, deve estimular o uso responsável do instrumento, o contato direto entre as partes sem uma mediação adequada pode resultar em confronto e exacerbação de conflitos.

6.2.8 Deficiência na utilização de recursos da Plataforma Fala.BR

A Portaria CGU nº 581/2021 dispõe:

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

I – (...)

VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação.

(...)

E a Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 10. Compete às unidades setoriais do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

(...)

VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

(...)

A consistência no tratamento de manifestações é fator que aumenta a credibilidade do sistema. Por outro lado, a deficiência no agrupamento das manifestações que tratam de assuntos ou situações similares resultará em riscos ao tratamento isonômico e a uma menor produtividade no tratamento das manifestações. A identificação e visualização de casos similares permite agilizar o tratamento de

manifestações com o aproveitamento de soluções exitosas. A Plataforma Fala.BR dispõe de recursos que permitem o agrupamento de manifestações por assunto, subassunto e tags e facilitam a identificação de manifestações similares.

Na inspeção, foram identificados processos que tratavam de um mesmo assunto e não foram correlacionados. Essa deficiência resultou em tratamentos diferentes para manifestações que tratavam do mesmo assunto. No caso mais recente, foi ignorado que manifestações anteriores foram enviadas para apuração.

Outra deficiência causada pela baixa utilização dos recursos da plataforma quanto a pesquisas de manifestações é a necessidade de utilização de planilhas para fazer o controle do tratamento das manifestações. Essa deficiência expõe os manifestantes a maiores riscos pois as planilhas não dispõem das mesmas características de segurança e rastreabilidade da plataforma.

6.2.9 Ausência parcial de publicação das obrigações de transparência

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estipula como medida informativa e de transparência:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

- I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e
- II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:
 - a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;
 - b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
 - c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;
 - d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;
 - e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e
 - f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

A inspeção do sítio da empresa em novembro de 2024 indica a ausência dos elementos: (1) "link" de acesso ao "Painel resolveu?", (2) currículo da titular da unidade de ouvidoria e (3) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

6.2.10 Necessidade de melhorias no controle interno e aperfeiçoamento de processos

A análise das manifestações indica a necessidade de melhorias na execução de atividades no tratamento das manifestações de modo a melhorar a qualidade de atendimento no Fala.BR. O Apêndice B fornece uma visão geral da análise dos tratamentos efetuados. Os pontos que necessitam de melhorias são, além dos explicitados anteriormente:

- Respostas apresentadas com clareza e objetividade, conforme disposto no art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: 52% das respostas não atenderam ao critério;
- Tratamento de reclamações, conforme art. 19. II da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 29.II da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: 13 de 19 manifestações, 68%, não apresentaram informação completa e objetiva acerca da análise do fato apontado;
- Tratamento de denúncias, conforme art. 19.V da Portaria CGU nº 581/2021, art. 35 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: 9 de 18 manifestações, 50%, não apresentaram adequadamente informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento;
- Tratamento de comunicações, conforme art. 21 e art. 19.V da Portaria CGU nº 581/2021, e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 37 combinado com art. 35: 18 de 45 manifestações, 40%, não apresentaram adequadamente informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento; e
- Encaminhamento de manifestações para outros órgãos/unidades, conforme art. 21 e art. 19.V da Portaria CGU nº 581/2021, e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 37 combinado com art. 35: 1 manifestação deveria ter sido encaminhada pelo Fala.BR para outra unidade.

7. RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Amazul, em ordem de prioridade:

- I. tramitar as manifestações pelo módulo triagem e tratamento da plataforma Fala.BR e criar procedimentos para assegurar que a documentação de tramitação dos processos esteja adequadamente registradas no Fala.BR de modo a garantir requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. rever procedimentos internos de modo a assegurar o correto registro do indicador de envolvimento de ocupante em cargo comissionado conforme previsto no art. 36 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. rever procedimentos internos de modo a assegurar envio de processos para apuração pela CRG (CGU) nas situações previstas na Nota Técnica nº 3.091/2022/CGUNE/CRG;
- IV. rever procedimentos internos de modo a assegurar que não ocorram diligências pela Ouvidoria no tratamento de denúncias e comunicações, conforme previsto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

- V. rever procedimentos internos de modo a aprimorar o registro e controle de resolutividade no tratamento das manifestações, conforme previsto nos arts. 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- VI. rever procedimentos internos de modo a aprimorar o registro do indicador “apta” de denúncias e comunicações encaminhadas para apuração, conforme previsto no art. 33 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- VII. rever procedimentos internos de modo a assegurar que as ações de resolução pacífica de conflitos sejam executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito da empresa, conforme previsto nos arts. 32 e 55 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- VIII. rever procedimentos internos de modo a melhorar a utilização da Plataforma Fala.BR, em especial, a pesquisa de processos para fins de uniformização do tratamento e para controle de prazos e responsabilidade dispensando a utilização de sistemas paralelos que não assegurem os requisitos de segurança e rastreabilidade, conforme previsto no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- IX. rever procedimentos internos de modo a assegurar a publicação de todas as obrigações de transparência previstas no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
- X. rever procedimentos internos de modo a aprimorar a qualidade do tratamento das manifestações conforme previsto nos Arts. 28, 29.II, 35 e 35 combinado com 37 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

8. CONCLUSÕES

A partir das análises realizadas conclui-se que há diversas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito à total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, vigente na execução, atualmente Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos relacionados às atividades de ouvidoria.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços pela empresa.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2023, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria da produtividade e tempestividade das respostas aos manifestantes; assegurar a rastreabilidade e segurança no tratamento das manifestações; maior aderência das atividades de tratamento de manifestações aos normativos e procedimentos vigentes. Desse modo

acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade setorial a seguir foram coletadas durante a etapa do levantamento das informações no site, interlocuções com a unidade avaliada e solicitações de informações.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Empresa Pública
Data de criação	Setembro de 2018
E-mail	ouvidoria@amazul.org.br
Canal de atendimento	https://www.amazul.mar.mil.br/canais-de-atendimento/ouvidoria
Endereço	Amazônia Azul Tecnologia de Defesa S. A. – Amazul, Av. Corifeu de Azevedo Marques, 1.487 - Butantã - São -Paulo - SP - CEP: 05581-001
Telefone	(11) 3206-1741
Ouvidor	Nilda Fernandes Mariano
	< nilda.mariano@amazul.gov.br >
	Graduação em Letras, pós-graduada em Secretariado Executivo e MBA em Ouvidoria Municipal
	Designada em 15/08/2023, Portaria nº 137/AMAZUL

A.2 Competências

A Ouvidoria da Amazul integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Na Amazul, a ouvidoria vincula-se ao Conselho de Administração, nos termos do art. 74 do estatuto, e atua 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, nos termos do § 6º, art. 4º, do Regimento Interno.

As suas competências foram estabelecidas no Estatuto da empresa do seguinte modo:

10.2. Ouvidoria

Art. 74. A Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente.

§1º À Ouvidoria compete:

I - receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da empresa em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;

II - receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da empresa; e

III - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

§2º A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Ouvidoria foi identificada a página Políticas e Diretrizes Da Ouvidoria, na aba < <https://www.amazul.mar.mil.br/politica-diretrizes-ouvidoria> >, listando a Resolução do Conselho de Administração (RCA 036 2019), da qual destacamos:

“4. Diretrizes da Ouvidoria

A Ouvidoria da AMAZUL deve:

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 (sic), pedidos, sugestões, elogios e/ou opiniões;

Receber, tratar, encaminhar e responder

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/ou 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.”

E:

“6, Competências da Ouvidoria

São as seguintes as competências da Ouvidoria da AMAZUL:

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 AMAZUL;

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 organização, a partir da sistematização de dados obtidos pela escuta das manifestações acolhidas;

h) Garantir os direitos dos empregados e dos cidadãos em suas interações com AMAZUL, procurando reparação a qualquer violação praticada por gestores da empresa,

i) Apresentar relatório anual ao Consad;

i) Apresentar relatórios semestrais ao Comitê de Auditoria;

k) Postar nos sites da empresa os relatórios semestrais.”

E:

“9. Não compete à Ouvidoria

a) Apurar denúncias de irregularidades e infrações (disciplina e processos administrativos);

b) Atuar como central de atendimento;

c) Desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;

d) Agir com imediatismo;

e) Substituir as interações e o diálogo entre os empregados e suas chefias.

Além das diretrizes, a Ouvidoria apresentou os procedimentos⁴:

- NP-OUV-001-01, de 14/07/2021, Ouvidoria da Amazul; e
- NP-OUV-002, de 26/07/2021, Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informação do Questionário de Avaliação, a equipe é composta apenas pela Ouvidora titular e outra servidora para eventuais substituições.

A Ouvidora reportou ter obtido Certificação pela ENAP, certificação de Analista em Ouvidoria e MBA em Ouvidoria Pública, e que a empresa oferece programa de treinamento com trilhas de aprendizagem interna. Com referência às capacitações, foram apresentadas as seguintes comprovações:

- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (ENAP, 20 h, fevereiro/23);
- Gestão em Ouvidoria (ENAP, 20 h, fevereiro/23);
- Resolução de Conflitos Aplicada ao contexto das Ouvidorias (ENAP, 20 h, fevereiro/23);
- Atuação Gerencial das Ouvidorias para melhoria da Gestão Pública (ENAP, 20 h, fevereiro/23);
- Controle Social (ENAP, 20 h, março/23);
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias (CGU, 9 h, abril/23);
- Acesso à informação e Ouvidorias do Ministério Público (ENAP, 20 h, maio/23);
- Serviços públicos e defesa do usuário (ENAP, 20 h, maio/23);
- Assédio sob aspecto Disciplinar (CGU, 2h, junho/23);
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos (ENAP, 20 h, junho/23);
- 1º Seminário do SISOUV “Conectando vozes e construindo soluções” (CGU, novembro/23);
- MBA em Ouvidoria Municipal (Unypública, 480 h, novembro/23);
- Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral (ENAP, 20 h, outubro/24);

Apesar de todo o trabalho ser desenvolvido pela Ouvidora e uma substituta eventual, ela reportou que considera a força de trabalho adequada para cumprimento

⁴ Em resposta ao Relatório Preliminar, a UA apresentou versão revisada da NP-OUV-01, aprovada em 28/11/2024, e informou a revogação da NP-OUV-002.

da missão institucional da Ouvidoria. Dada a composição da Ouvidoria, não há rotinas de rotatividade de componentes da equipe, estabelecimento de metas individuais e de definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia.

Sobre a infraestrutura física (instalações), equipamentos e sistemas informatizados, a Ouvidora considera que eles atendem as necessidades da ouvidoria.

A.5 Canais de Atendimento

A divulgação dos canais de atendimento não é muito funcional, há opções redundantes no sítio e não há uma página que defina os tipos de manifestações com maior clareza para os usuários.



A entrada pela página da Ouvidoria < <https://www.amazul.mar.mil.br/canais-de-atendimento/ouvidoria> > fornece os canais de atendimento:

O cidadão deve encaminhar sua manifestação à Amazul preferencialmente pela plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>)

Caso não seja possível registrar sua manifestação no Fala.B, o cidadão poderá optar pelos seguintes canais disponibilizados pela Amazul:

a) Presencial: Ouvidoria da Amazul - Avenida Corifeu de Azevedo Marques, 1.847 - Butantã - São Paulo
Horário: das 9h às 11h30 e das 13h30 às 16h

b) E-mail: ouvidoria@amazul.gov.br

c) Telefone: (11) 3206-1741

d) Carta: Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A. (AMAZUL) - Ouvidoria - Avenida Corifeu de Azevedo Marques, 1.847 - Butantã - São Paulo - CEP 05581-001

**Acesse o site falabr.cgu.gov.br
para cadastrar sua manifestação**

Porém o acesso pelo atalho “Canais de Atendimento” fornece menos opções de atendimento:

Início > Canais de Atendimento > Ouvidoria > Canais da Ouvidoria

Canais da Ouvidoria

[Voltar](#)

As manifestações endereçadas à Ouvidoria da Amazul devem ser registradas, preferencialmente, na plataforma **Fala.BR** (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Caso não seja possível registrar sua manifestação no Fala-BR, o cidadão poderá optar pelos seguintes canais disponibilizados pela Amazul:

- a) Presencial (horário agendado):
Ouvidoria da Amazul - Avenida Corifeu de Azevedo Marques, 1.847 - Butantã - São Paulo
Horário: das 9h às 11h30 e das 13h30 às 16h
- b) E-mail: ouvidoria@amazul.gov.br
- c) Telefone: **(11) 3206-1741**

O acesso pelo atalho “Canal de Denúncias” fornece as mesmas opções de atendimento:

Canal de Denúncias

[Voltar](#)



Canal de Denúncias é uma forma de ampliar nosso comprometimento com a transparência e a ética. A Amazul promove um ambiente de proteção contra qualquer forma de retaliação aos que, de boa-fé, denunciarem a prática de quaisquer irregularidades. Esta é uma ferramenta independente, sigilosa e imparcial, e está disponível para os públicos externo e interno da Amazul.

Canais para denúncias:

O cidadão deve encaminhar a denúncia à Amazul preferencialmente pelo Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>)

Caso não seja possível registrar sua manifestação no Fala.BR, o cidadão poderá optar pelos seguintes canais disponibilizados pela Amazul:

- a) Presencial (com agendamento prévio):** Ouvidoria da Amazul - Avenida Corifeu de Azevedo Marques, 1.847 - Butantã - São Paulo
Horário: das 9h às 11h30 e das 13h30 às 16h (agendar com Nilda Fernandes Mariano pelo ramal 1741)
- b) E-mail:** ouvidoria@amazul.gov.br
- c) Telefone:** **(11) 3206-1741**

Importante: recomenda-se que, ao fazer a denúncia, o cidadão explicita se deseja manter o anonimato, o que será assegurado pela equipe de Ouvidoria.

Acссе o site falabr.cgu.gov.br para cadastrar sua denúncia

E ainda há a opção “Fale Conosco”:

Fale Conosco

[Voltar](#)

Para enviar sua mensagem para a Amazul, utilize os contatos abaixo:

Telefone: 55 11 3206-1600

e-mail: comunicacao@amazul.gov.br

Veja também outros telefones e e-mails de contato em [todas as unidades](#) da Amazul.

Atendimento presencial

Endereço: Av. Corifeu de Azevedo Marques, 1847 CEP 05581-001 – São Paulo – SP

Horário de funcionamento: das 8h às 17h

Segundo normativos internos, manifestações de ouvidoria recebidas pelo “Fala Conosco” devem ser incluídas na plataforma Fala.BR para tratamento pela Ouvidoria.

Assim, foi considerado que os canais de atendimento disponibilizados pela UA são cinco:

- i. internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- ii. e-mail institucional;
- iii. atendimento presencial, mediante prévio agendamento;
- iv. atendimento telefônico; e
- v. carta.

A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a ouvidoria setorial utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. A página da Ouvidoria contém um atalho direcionando o Fala.BR.

Nos normativos, há previsão de utilização do sistema Fala.BR para tratamento das manifestações, porém a análise dos processos indica tratamentos fora do sistema. Foram identificados: utilização de e-mail e tratativas verbais, conforme informação dada pela ouvidoria, ou que não tiveram documentação de tramitação apresentada e tampouco registrada no Fala.BR. A tramitação das manifestações fora da plataforma Fala.BR representa riscos à segurança e rastreabilidade do tratamento das manifestações.

Na Plataforma Fala.BR são recebidas as manifestações de ouvidoria e acesso à informação, sendo realizado o tratamento para cada tipo e, em seguida, após a análise prévia, há a identificação/definição da unidade de atendimento ou apuração, conforme o caso.

Na tramitação das manifestações, foi identificada uma situação precária, tanto na gestão do ouvidor anterior, com ausência de documentação comprobatória da tramitação de processos, como na gestão mais recente, em que já houve a utilização do módulo triar e tratar do Fala.br, porém sem o registro e arquivamento mais detalhados de informações no Fala.BR.

Sobre sistemas com informações de usuários de serviços públicos que precisam ser acessados pela ouvidoria para a execução de suas atividades, foi informado que não há acesso direto e as informações são solicitadas às gerências responsáveis.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a Ouvidoria informou que as informações sobre a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas do próprio Fala.Br e do Painel Resolveu.

Os dados são utilizados para demonstrar o desempenho do trabalho da Ouvidoria ao longo do exercício, apresentar os assuntos e as áreas mais demandas, monitorar o nível de satisfação do usuário com o trabalho da Ouvidoria, bem como com as respostas oferecidas pelas áreas gestoras, no intuito de avaliar, adequar e estabelecer fluxos de trabalho para melhor atender às necessidades dos(as) cidadãos(ãs).

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria devem ser registradas na Plataforma Fala.BR. Quando recebidas por canais alternativos, elas devem ser incluídas na Plataforma Fala.BR; entretanto, não foi observada orientação sistemática da Ouvidoria para que os acessos recebidos pelos canais alternativos fossem redirecionados.

Conforme mencionado, a Ouvidoria é composta apenas pela Ouvidora e uma substituta eventual. Assim, todas as atividades são desempenhadas pela Ouvidora.

A ouvidoria informa que grande parte das manifestações recebidas é de origem interna e em sua maioria anônima. As manifestações recebidas por e-mail são registradas na Plataforma Fala.BR e a inclusão é informada aos manifestantes para acompanhamento, por mensagem do sistema, sem envio de uma mensagem específica recomendando o registro diretamente na plataforma.

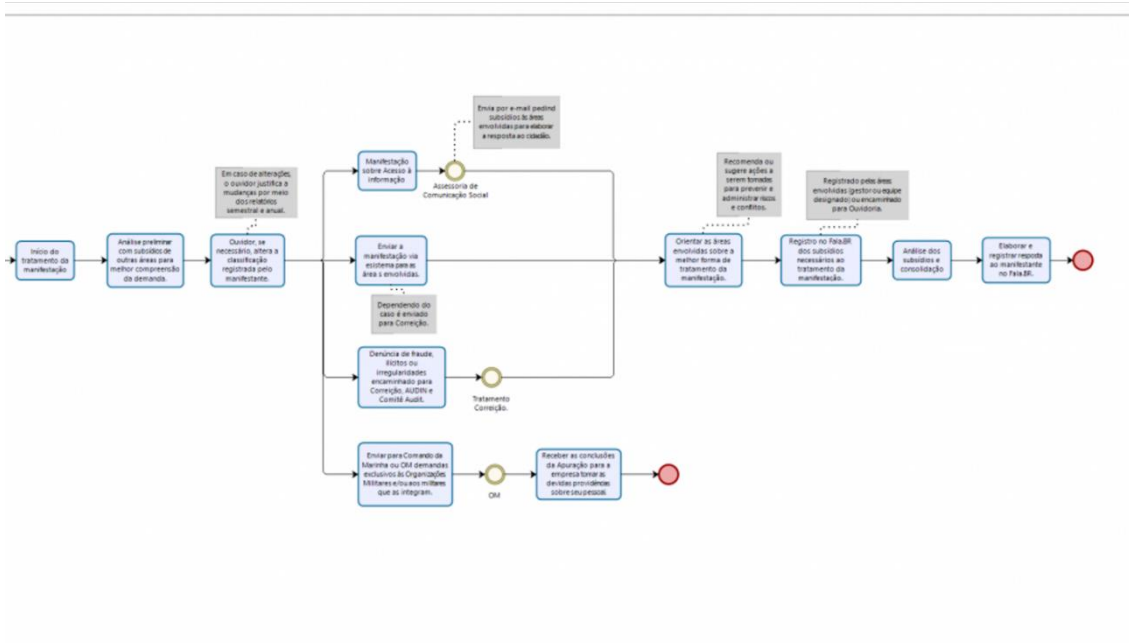
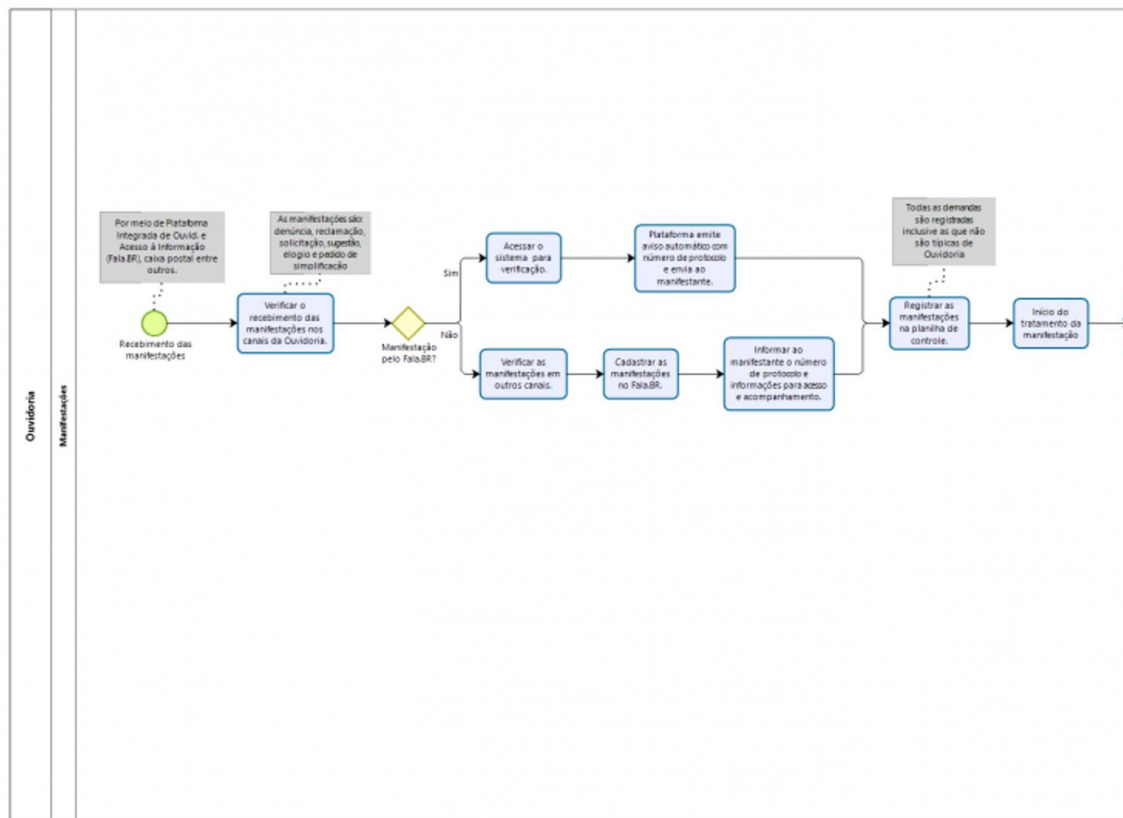
Na análise preliminar, considerando a particularidade da empresa, denúncias envolvendo gestores militares ou quaisquer casos que demandem investigação nas OM (Organização Militar) são encaminhados ao Comando da Marinha para apuração, por meio do Fala.BR. A princípio, casos envolvendo militares aposentados que ocupam cargos na empresa devem ser tratados pela própria empresa.

A norma de procedimento NP-OUV-002, Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante, de 26/07/2021, indica que a apuração de denúncias ou comunicações seria feita pelas áreas de auditoria, correição ou Comissão de Ética; porém há imprecisões em seu texto que permite o envio para apuração em outras áreas e, em alguns casos, o envio para o Diretor-Presidente, situações que podem comprometer o adequado tratamento da denúncia ou comunicação.

A ouvidoria informou que todas as manifestações são registradas em planilhas para controle paralelo da ouvidoria, principalmente para acompanhamento dos assuntos que necessitam de ações, normalmente pelas áreas de Relações Trabalhistas e Desenvolvimento de Pessoas.

Segundo a ouvidoria, o trâmite e tratamento dados às manifestações seguem as normas internas vigentes e que há uma norma específica para o trâmite e tratamento de denúncias, NP-OUV-002. Adicionalmente, foi informado que os normativos estão em fase de revisão.

Fluxo de tratamento:



Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a Ouvidoria acompanha e utiliza os dados do Painel Resolveu, principalmente na elaboração dos relatórios gerenciais.

No que diz respeito a eventuais gargalos que pudessem comprometer o fluxo do tratamento das manifestações pelas unidades organizacionais com a qual ela tem de interagir, a Ouvidoria informou que não há gargalos.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Há previsão normativa para realizar o tratamento dos dados pessoais, conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153, de 2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – tais como controle de acesso a sistemas informatizados, pseudonimização de denúncias, consentimento prévio para encaminhamento para outras ouvidorias.

A verificação da observância aos normativos foi prejudicada pela ausência de documentação comprobatória da tramitação dos processos e do conteúdo das mensagens em processos mais antigos e a tramitação parcial de documentos fora do sistema Fala.BR, nos casos mais recentes dentro do período de exame.

A.9 Temas

Os cinco principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são:

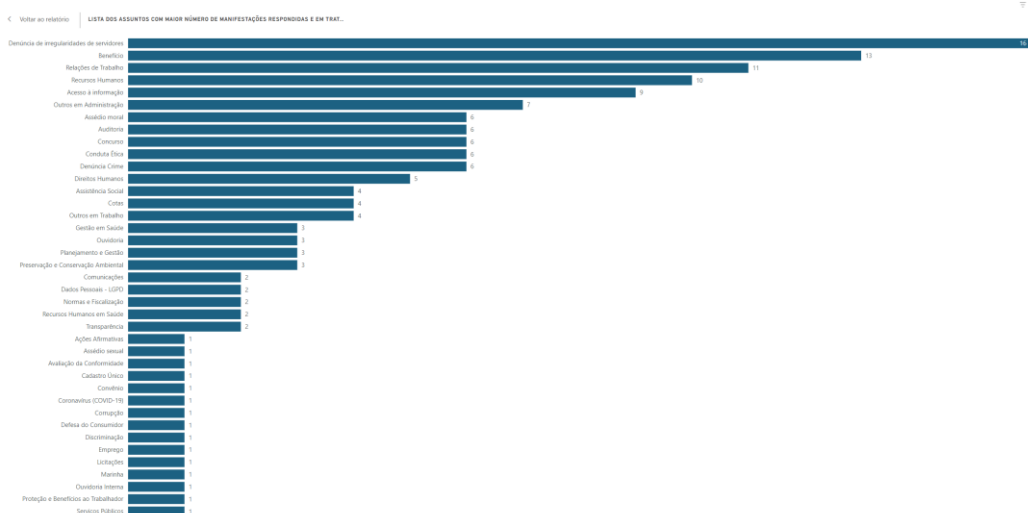
- a) Denúncia de irregularidades de servidores;
- b) Benefício;
- c) Relações de Trabalho;
- d) Recursos Humanos; e
- e) Acesso à Informação.

Conforme Painel Resolveu, de jan/23 a dez/23, esses assuntos representaram um total de 59 das 150 respondidas no período.



Os cinco primeiros assuntos representam 39% das manifestações respondidas do período.

Segue um gráfico que demonstra a quantidade das manifestações por assunto dentro do período acima citado:



A.10 Mediação e conciliação

Conforme informado no questionário respondido pela UA, a Ouvidoria informa que promove a mediação e a conciliação entre os usuários e a entidade, conforme diretriz expressa em seu normativo, e conta com o apoio presencial de especialistas da área de gestão de Pessoas.

Todavia, em resposta a uma comunicação a Ouvidoria recomendou que quem se sentisse vítima de algum ato conversasse com o autor do ato e, se houvesse reincidência, que fosse relatada à chefia. A recomendação para contato direto com o autor de ofensa poderia resultar em situação mais conflituosa.

A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A Ouvidoria informou que a supervisão, acompanhamento e consolidação dos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades são feitas por meio de uma planilha eletrônica de manifestações recebidas. Na mesma planilha, são registradas as ações pendentes das áreas internas de compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir das manifestações concluídas.

A mesma planilha serve para acompanhar o tratamento das questões relacionadas aos empregados e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações. Para exemplificar a utilização, foi mostrado o caso de abertura de processo administrativo relativo a denúncias repetidas relativas a concursos.

Trimestralmente, por ocasião da elaboração do relatório gerencial, há a análise da planilha para identificar manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância com vista a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria e dos serviços no âmbito da empresa.

A.12 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Sabe-se que Portaria CGU nº 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 – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A indicação ao cargo de titular da Unidade de Ouvidoria da Amazul foi submetida à CGU e teve sua aprovação em 21 de junho de 2023, conforme Ofício 9239/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, e foi ressaltado que a avaliação da CGU não excluía a responsabilidade do órgão ou entidade de verificar o cumprimento de demais condições previstas na legislação e em normativos aplicáveis ao exercício do cargo ou função.

A titular foi nomeada em 15 de agosto de 2023 pela Portaria Amazul nº 1372023 e atualmente cumpre os requisitos para o cargo de ouvidor, nos moldes da sobredita portaria.

A.13 Relatório de Gestão

Em pesquisa realizada no sítio oficial da UA, verificou-se, em especial, que ela disponibiliza relatórios anuais de gestão para os anos de 2017 a 2023 na página <https://www.amazul.mar.mil.br/relatorios-da-ouvidoria>. Portanto, há atendimento ao enunciado do art. 14, II da Lei nº 13.460/2017. A análise do conteúdo do relatório referente ao ano de 2023 indica que o ele apresenta o conteúdo mínimo estipulado no § 1º, art. 52 da Portaria CGU nº 581/2019 e no § 1º, art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e que foi aprovado pelo Conselho de Administração, conforme Ata nº 105, atendendo, portanto, ao § 2º, art. 52 da Portaria nº 581/2019.

A.14 Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Na definição de serviço público nos termos da Lei nº 13.460/2017, a Amazul não dispõe um rol de serviços ao público em geral e desta forma não foi elaborada uma Carta de Serviços da entidade.

A.15 Independência e Acesso à Alta Administração

O posicionamento da Ouvidoria na estrutura hierárquica da Amazul, subordinada ao Conselho de Administração e vinculada administrativamente ao Diretor-Presidente, permite acesso à alta administração para fins de apresentação de reportes/ resultados. Além disso, devido a sua normatização, conforme pode ser verificar na Resolução do

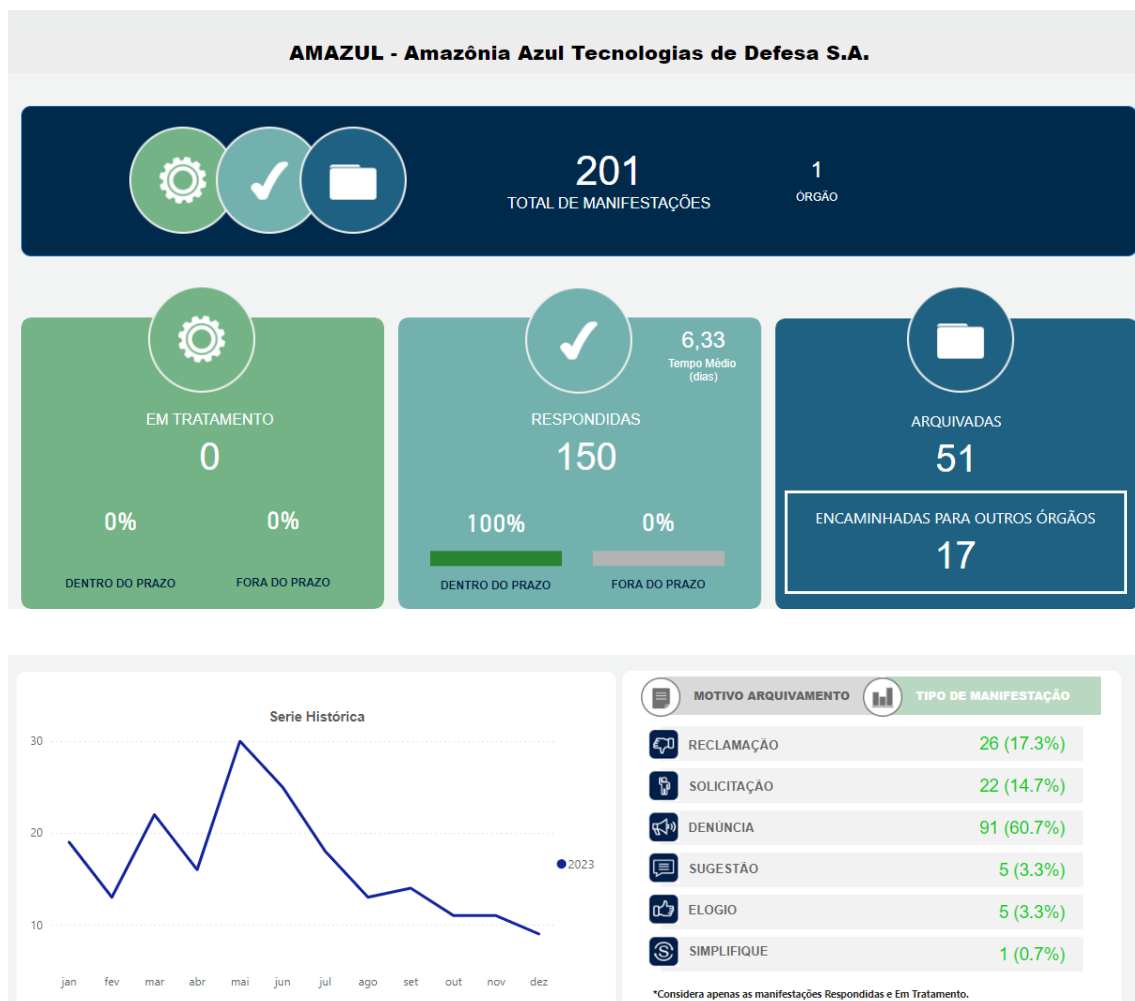
Conselho de Administração, RCA 036-2019, permite a atuação da Ouvidoria com grau de independência funcional que permita o exercício pleno das suas atividades, conforme relata a UA no questionário de avaliação.

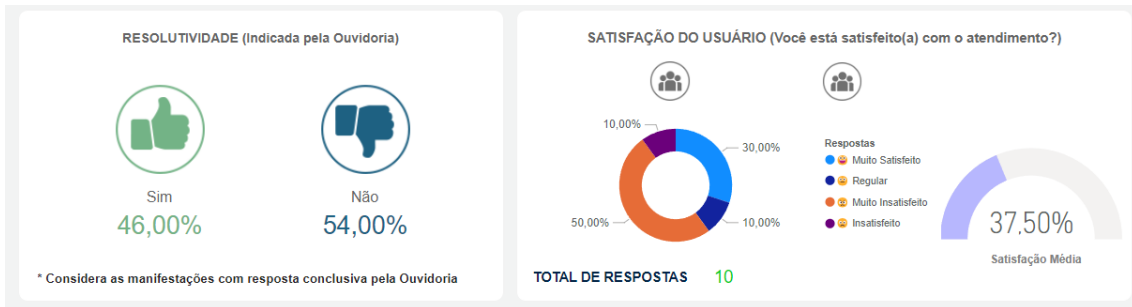
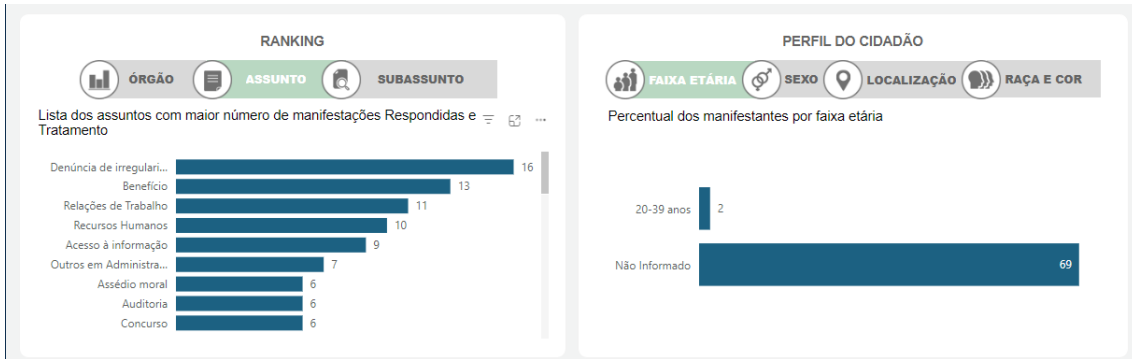
Nesse sentido, os dados do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria são apresentados ao Conselho de Administração e relatórios semestrais ao Comitê de Auditoria.

A.16 Dados do Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como AMAZUL e o período de 01/01/2023 a 31/12/2023:





Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos do Fala.Br, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra de 100 manifestações foi definida a partir da seleção das manifestações cadastradas e concluídas pela UA no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 que era composta por 150 manifestações:

Tipo	Quantidade População	Quantidade Amostra
Denúncia	91	18
Comunicação	0	45
Elogio	5	3
Reclamação	26	19
Simplifique	1	0
Solicitação	22	13
Sugestão	5	2
Total	150	100

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir de uma funcionalidade do Fala.BR, tendo sido realizados os seguintes parâmetros:

- 1) Esfera => Federal, Ouvidoria => AMAZUL - Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A., Data Inicial de Cadastro => 01/01/2023, Data Final de Cadastro => 31/12/2023, Quantidade de Registros => 100, Tipos de Manifestação => Denúncia, Reclamação, Elogio, Sugestão, Solicitação, Comunicação;
- 2) Total de manifestações por tipo: Denúncia => 18, Reclamação => 19, Elogio => 3, Sugestão => 2, Solicitação => 13, Comunicação => 45. A diferenciação entre denúncias e comunicações não aparece no Painel "Resolveu?";
- 3) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 4) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
- 5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos tipos de manifestações.

Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP;
- Assunto;
- Data do Registro;
- Situação
- Tipo Manifestação
- Nome do Órgão
- Órgão de Ouvidoria

Diante do exposto, o método de amostragem utilizado estratificou as manifestações conforme o tipo: denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. Assim, o universo amostral foi dividido em partes, garantindo que cada tipo de manifestação fosse representado na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º, Portaria CGU nº 581/2021 e art. 22, § 1º, Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- c) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Instrução Normativa OGU nº 5/2018 dispõem em seus arts. 5º e 3º, respectivamente, além da Portaria CGU nº 581/2021, art. 18º, e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 28º, que seja utilizada

linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

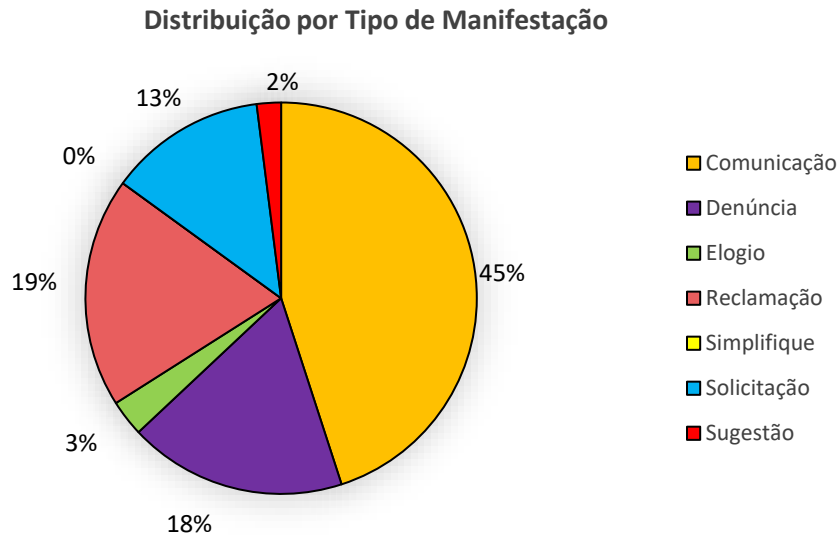
Na análise da amostra foi levado em conta a aplicação do normativo vigente no período de exame que é a Portaria CGU nº 581, de 2021, e, subsidiariamente a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que serve de base legal para as recomendações.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 15 perguntas, elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. O "assunto" da manifestação foi classificado?*
- 3. A Tipologia da manifestação está correta?*
- 4. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 5. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?*
- 6. Os registros de resolutividade das manifestações foram registrados corretamente?*
- 7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 9. A Denúncia / Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?*
- 10. Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?*
- 11. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 12. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 13. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 14. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?*
- 15. Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?*

B.2 Apresentação dos Resultados

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Amazul no período de 01/2023 a 12/2023 foram selecionadas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

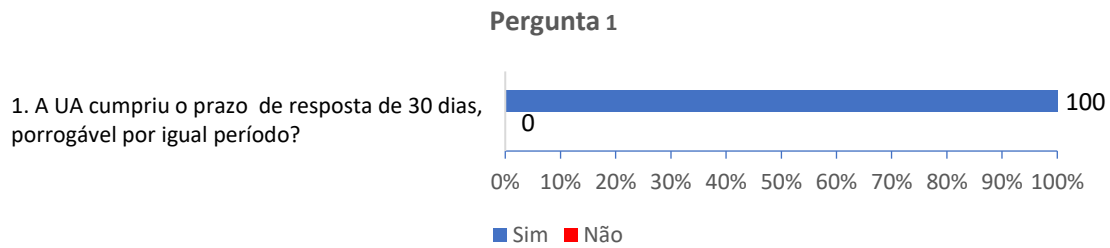


A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra⁵, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR:

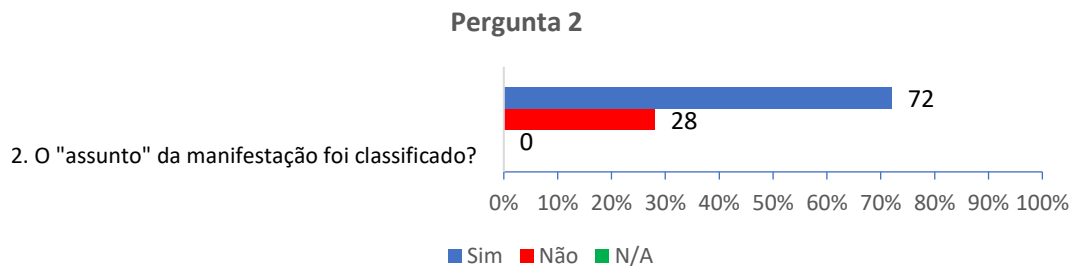


⁵ Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

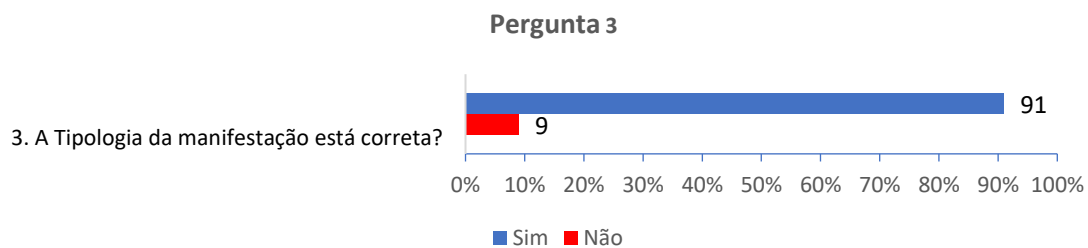
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com quinze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁶:



O gráfico 1 indica que a unidade respondeu 100% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação; entretanto, observou-se que a qualidade de tratamento das manifestações respondidas muito rapidamente não foi satisfatória, de 19 manifestações respondidas no mesmo dia, somente 7 foram avaliadas com tratamento adequado, 9 como parcialmente adequado e 3 como inadequado.



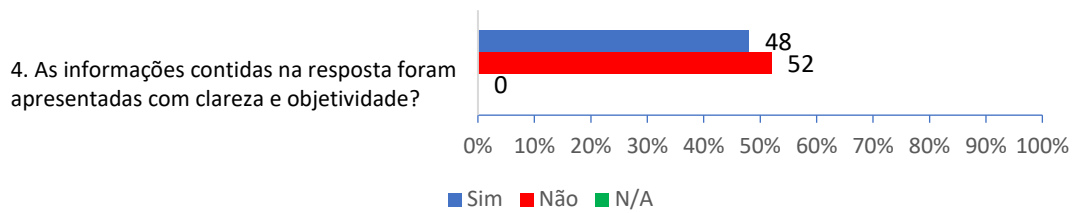
O gráfico 2 indica que em 28% das manifestações o assunto não foi identificado adequadamente. A correta indicação do "assunto" favorece a pesquisa de manifestações e uma melhor análise da demanda.



O gráfico 3 é autoexplicativo. Foram consideradas incorretas: denúncias com teor de reclamação (5), denúncias com teor de solicitação (2) e reclamação com teor de denúncia (2). A utilização de tipo incorreto pode causar prejuízo no tratamento da manifestação e fragilidade na proteção ao denunciante no caso de reclamações com teor de denúncia.

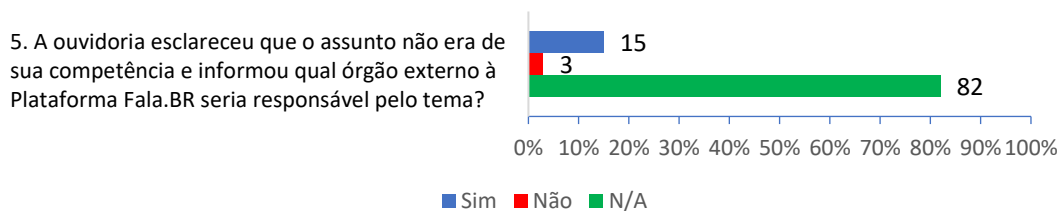
⁶ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

Pergunta 4



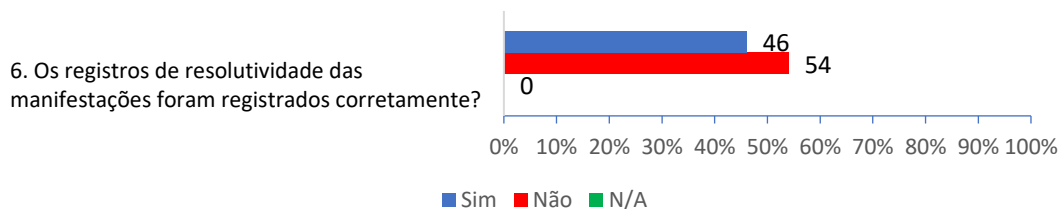
O gráfico 4 refere-se à clareza e objetividade das respostas. Das 52 manifestações consideradas sem clareza ou objetividade, 26 são comunicações, 8 são denúncias, 13 são reclamações e 5 são solicitações.

Pergunta 5



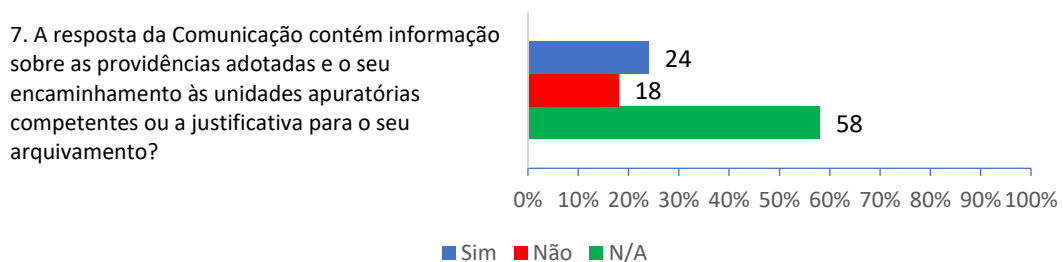
O gráfico 5 indica que 82% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Unidade. Do quantitativo restante, a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência em 15 manifestações, em 2 a informação não foi dada com clareza e em um caso o encaminhamento deveria ter sido feito pelo próprio Fala.BR para a entidade responsável.

Pergunta 6



O gráfico 6 indica que 54% das manifestações examinadas tiveram a indicação de resolutividade considerada incorreta. Na maioria dos casos, a falha decorreu de entendimento equivocado da ouvidoria sobre a resolutividade.

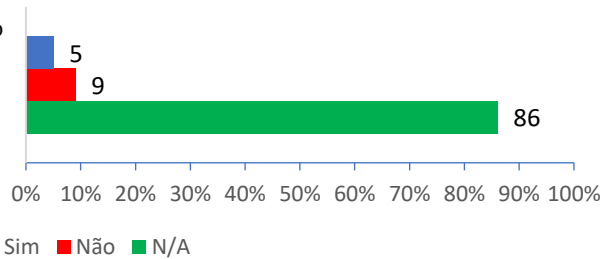
Pergunta 7



3 das 45 comunicações não se referiam à entidade e receberam resposta “N/A” para essa questão. Das 18 manifestações que não atenderam o requisito de ter resposta com informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou com a justificativa para o seu arquivamento, 15 tiveram respostas conclusivas consideradas sem clareza ou objetividade suficiente para atender o critério. Cabe ressaltar que duas manifestações deveriam ter sido encaminhadas para apuração pela CGU.

Pergunta 8

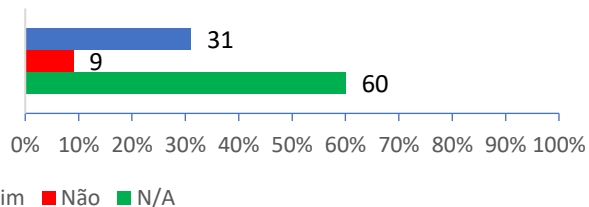
8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



4 das 18 denúncias não se referiam à entidade e receberam resposta “N/A” para essa questão. Das 9 manifestações que não atenderam o requisito de ter resposta com informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou com a justificativa para o seu arquivamento, 1 deveria ter o tipo alterado para solicitação, 3 deveriam ter o tipo alterado para reclamação, 1 não teve identificado o encaminhamento para apuração, 1 deveria ter sido encaminhada para apuração pela CGU, 3 foram tratadas como reclamação.

Pergunta 9

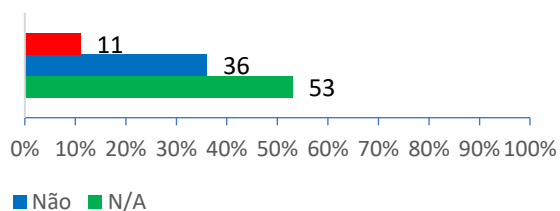
9. A Denúncia / Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Das 9 respostas negativas, 2 comunicações não tinham documentação de tramitação, 4 denúncias não tinham documentação de tramitação, 3 denúncias foram tratadas como reclamação.

Pergunta 10

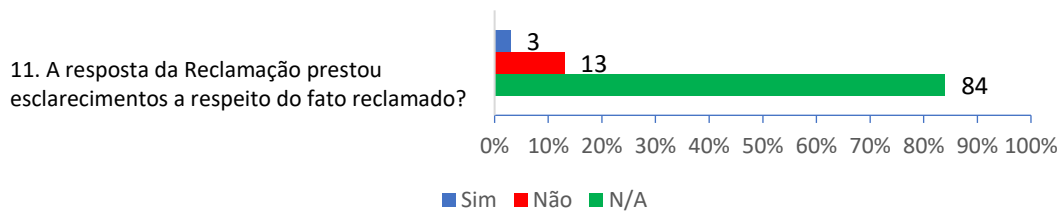
10. Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?



Das 11 respostas afirmativas, 3 eram denúncias sem documentação de suporte de tramitação, 3 eram denúncias tratadas como reclamação, 1 comunicação sem documentação de suporte de tramitação, 1 comunicação com teor de denúncia tratada

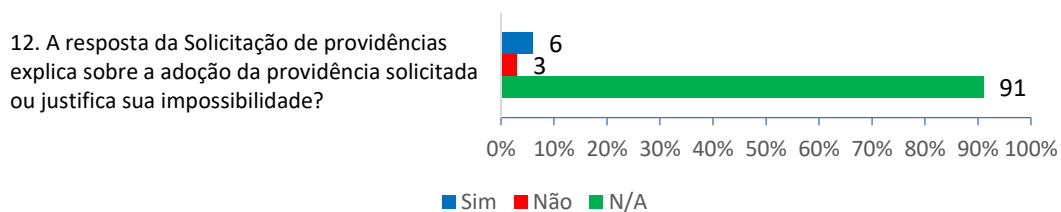
como reclamação e 1 comunicação foi enviada para uma parte citada, e 2 denúncias com teor de reclamação que não tiveram o tipo alterado.

Pergunta 11



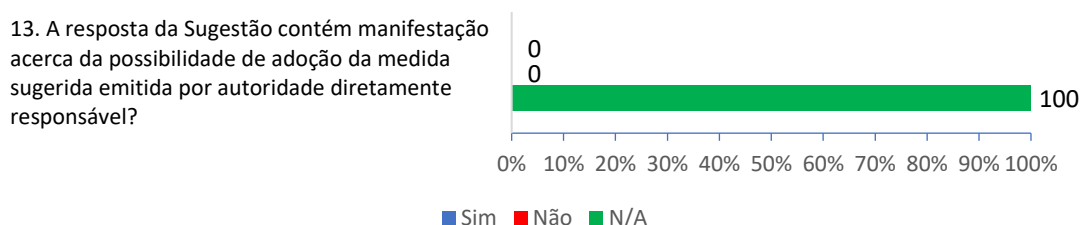
De 19 manifestações do tipo Reclamação, 3 não se referiam à entidade. Das 13 avaliações negativas, 1 deveria ter sido alterada para denúncia e as demais não tinham resposta conclusiva ou deixaram fatos não abordados.

Pergunta 12



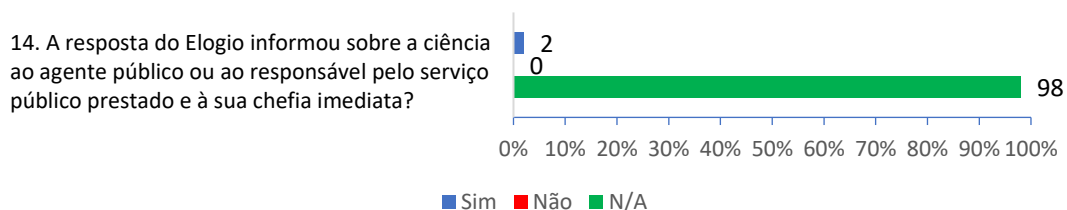
De 13 manifestações do tipo Solicitação, 4 não se referiam à entidade e receberam resposta "N/A" para essa questão. Das 3 avaliações negativas, nenhum teve resposta considerada conclusiva.

Pergunta 13



De 2 manifestações do tipo Sugestão, nenhuma se referia à entidade e receberam resposta "N/A" para essa questão.

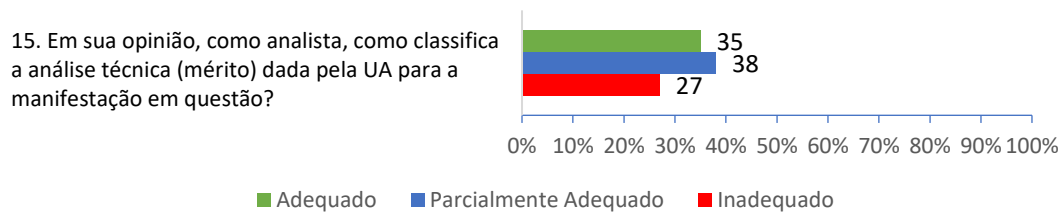
Pergunta 14



1 das 3 manifestações de elogio denúncias não se referia à entidade e recebeu resposta "N/A" para essa questão. Dois elogios foram adequadamente tratados.

Com base na análise da amostra e resultados consolidados por meio de um questionário em uma planilha, obteve-se o resultado sintetizado no gráfico abaixo:

Pergunta 15



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho com espaço para melhorias – de 73% com avaliação adequada ou parcialmente adequada – acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerada a amostra examinada.

Apêndice C

Respostas de Ouvidoria

C.1 Respostas de Ouvidoria

Em resposta ao Ofício nº 18809/2024/GAB-SP/CGU, encaminhamento do relatório preliminar, o Diretor-Presidente da Amazônia Azul Tecnologia de Defesa S. A. – Amazul, por meio do Ofício nº 254/AMAZUL-MB, de 17/12/2024, apresentou proposta de Plano de Providências para as constatações registradas no Relatório.

Em sua resposta, a empresa não apresentou contestação aos itens apontados, porém indicou que algumas providências já adotadas mitigariam as situações apontadas.

Inicialmente foram apresentadas as seguintes considerações:

- a) Durante o período avaliado houve a substituição do Titular da Ouvidoria, único componente desta gestoria;
- b) Quanto aos normativos internos, os mesmos já estavam em fase de revisão na Empresa, e hoje, encontram-se devidamente aprovados e disponibilizados no site;
- c) As boas práticas apresentadas, foram todas inovadoras no âmbito da AMAZUL, pois a Ouvidoria fortaleceu e ampliou as ações educativas e as divulgações aos usuários;
- d) Quanto ao uso do módulo Triar e Tratar da plataforma Fala.BR, cabe informar que este procedimento encontra-se em fase de adequação junto às áreas de apoio. Neste processo de implementação, todos os responsáveis foram cadastrados como colaboradores e foi encaminhado um Guia com a finalidade de fornecer apoio e orientação para o efetivo uso desse módulo;
- e) Quanto aos encontrados pontuais relativos à marcação dos campos DAS, resolutividade e a admissibilidade da manifestação na função “apta”, foi elaborada a Orientação Técnica nº OUV-001-00; e
- f) Nossos acessos a página da AMAZUL foram todos revistos e atualizados e incluído o currículo do Ouvidor, conforme orientado.

Quanto aos itens apontados, foram informadas as seguintes proposições:

6.2.1 Normativo NP-OUV-002 desatualizado:

A Norma de Procedimentos – NP OUV-002 foi cancelada e seu conteúdo foi atualizado e consolidado na 2ª Revisão da NP OUV-001, aprovada em 28NOV2024 e disponibilizada na página da intranet.

Constatado que houve a apresentação da norma e sua localização no sítio da empresa, o item foi considerado acatado.

6.2.2 Utilização precária da Plataforma Fala.BR prejudica os requisitos de segurança e rastreabilidade:

A Ouvidoria tem adotado este procedimento e encontra-se em fase de adequação junto às áreas respondentes e de apuração. Neste processo de implementação junto aos Colaboradores, foi encaminhado aos gestores, em OUT2024, um Guia desenvolvido com a finalidade de fornecer apoio e orientação na utilização do módulo de Triagem e Tratamento da plataforma

Fala.BR. Com o propósito de garantir o cumprimento do art. 44, da Portaria CGU nº 116/2024, foi aprovado um normativo interno, OT OUV-001-00, aprovada em DEZ2024, para formalizar o uso exclusivo da plataforma para a tramitação das demandas pelas áreas técnicas de apoio.

A proposição ainda está em implantação e não foram apresentadas evidências de sua efetividade, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.3 Ausência de marcação do indicador de envolvimento de ocupante em cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente:

O procedimento relacionado ao registro do indicador de envolvimento de ocupante em cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente, foi estabelecido através de Orientação Técnica – OT OUV-001-00, aprovada em DEZ2024, de forma a assegurar o rigoroso cumprimento do preenchimento deste registro, quando necessário. Além disso, a Ouvidoria assevera a aplicação efetiva deste registro, em sintonia com a legislação pertinente.

A orientação já foi efetivada, porém não foram apresentadas evidências de sua efetividade, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.4 Não envio de processo para apuração pela CRG (CGU):

A orientação em questão está prevista na atualização da Resolução do Conselho de Administração (RCA nº 036 – Política e Diretrizes da Ouvidoria da AMAZUL) em sua alínea i do item 7 – Institucionalidade da Ouvidoria. O citado normativo encontra-se aprovado pela Diretoria Executiva e aguarda ratificação do Conselho Administrativo. Destacamos que a Ouvidoria já segue este procedimento, desempenhando-o com a prudência necessária assegurando a devida atuação do órgão responsável na apuração dos processos.

A proposição ainda está em implantação e não foram apresentadas evidências de sua efetividade, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.5 Realização de diligência da Ouvidoria no tratamento de denúncias e comunicações:

Esta orientação está contemplada no item “Condutas desejáveis e vedadas da Ouvidoria” da atualização da RCA (Resolução do Conselho de Administração) já aprovada pela Diretoria Executiva e aguardando ratificação do Conselho Administrativo.

Ressaltamos que a Ouvidoria já vem cumprindo esta orientação e mantém o comprometimento para o contínuo aprimoramento e capacitação, visando a eficiência operacional e melhoria da gestão.

A proposição ainda está em implantação e não foram apresentadas evidências de sua efetividade, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.6 Deficiência nos procedimentos de registro de resolutividade e acompanhamento de processos:

A 2ª Revisão da NP OUV-001, aprovada em 28NOV2024, bem como a Orientação Técnica – OT OUV-001-00 preveem ações relacionadas ao indicador de resolutividade, reforçando desta forma o seu cumprimento. Concomitantemente, a Ouvidoria realizará o aperfeiçoamento dos conhecimentos afetos ao tema, de forma a usufruir dos recursos e funcionalidades disponíveis na plataforma, otimizando os processos.

A proposição ainda está em implantação e não foram apresentadas evidências de sua efetividade, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.7 Deficiência no registro do indicador “apta” de denúncias e comunicações encaminhadas para apuração:

Foi elaborada a Orientação Técnica – OT OUV-001-00, que reforça os procedimentos relacionados ao registro dos indicadores, sobretudo do indicador “apta” de denúncias e comunicações a serem encaminhadas às áreas de apuração. Reitero que a Ouvidoria tem realizado o devido registro e efetuará o aprimoramento no que tange à identificação dos elementos relacionados ao citado indicador.

A proposição ainda está em implantação e não foram apresentadas evidências de sua efetividade, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.8 Resposta de manifestação ignora a posição da Ouvidoria como disseminadora de boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos:

Conforme já estabelecido na 2ª Revisão da NP OUV-001, aprovada em 28NOV2024, esta Ouvidoria utilizará de boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos podendo contar com a contribuição da Gerência de Desenvolvimento de Pessoas (item 5 – “Diretrizes para tratamento das Manifestações”), além de atuar como mediador fundamentando sua conduta nos princípios e valores estabelecidos no Código de Conduta da Ouvidoria da AMAZUL.

Houve implantação normativa, porém não foram apresentadas evidências de sua efetividade, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.9 Deficiência na utilização de recursos da Plataforma Fala.BR:

O aprimoramento para o uso mais eficiente da Plataforma Fala.BR será realizado pela gestoria utilizando treinamento disponibilizado no canal da CGU no YouTube.

A proposição ainda está em implantação e não foram apresentadas evidências de sua efetividade, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.10 Ausência parcial de publicação das obrigações de transparência:

Em cumprimento a esta recomendação, foi disponibilizado na página da internet da AMAZUL o Currículo da Ouvidora; as normas internas vigentes; e o link do “Painel Resolveu?”.

A inspeção da página de internet da Ouvidoria identificou apenas a inclusão do currículo da Ouvidora, não foram identificados “links” para o Painel Resolveu? e para os normativos de ouvidoria (que se encontram em outra seção do sítio da empresa), portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.11 Necessidade de melhorias no controle interno e aperfeiçoamento de processos:

A Ouvidoria elaborará um Guia/Manual contendo modelos de respostas a manifestações, o qual servirá de apoio no aprimoramento dos tratamentos e promoção da comunicação eficiente pela gestoria.

A proposição ainda está em implantação e o conteúdo citado para a elaboração do Guia/Manual aparenta ser insuficiente para as situações situadas no item, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.