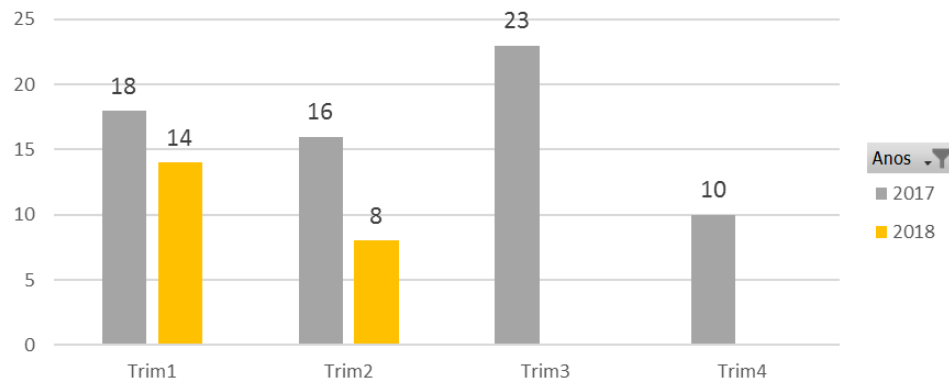
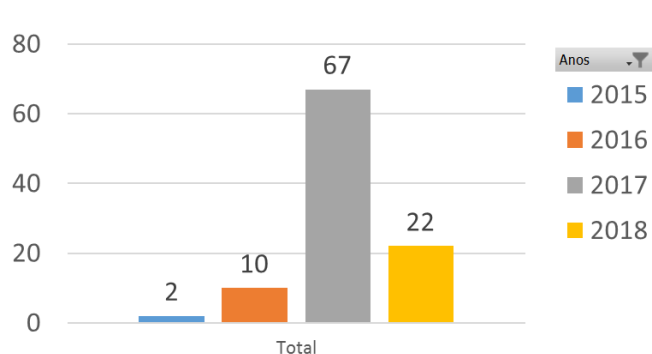




Ouvidoria Prestação de Contas 2º Trimestre 2018

1. Número Total de Manifestações



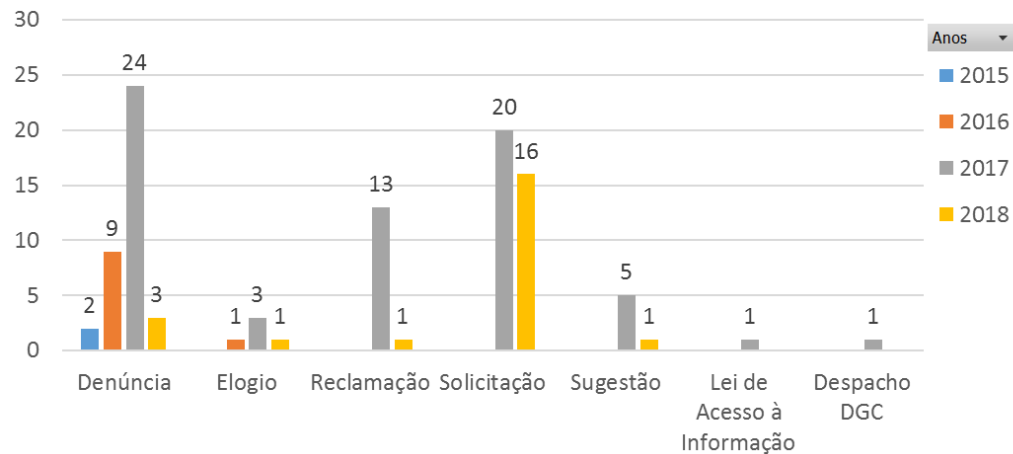
- Nota-se que nos dois primeiros trimestres de 2018, há uma ligeira redução do número total de Manifestações, comparado ao período semelhante de 2017.
- Julga-se esse resultado pela estabilização e maturidade do sistema em seu segundo ano de operação.
- Outro fator importante é a atuação da Ouvidoria na conciliação, que substitui o processo de Manifestação.

Ouvidoria

Prestação de Contas 2º Trimestre 2018

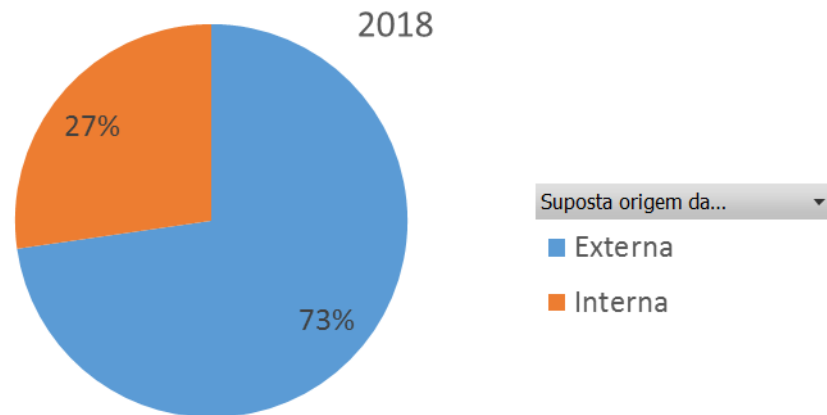
2. Tipos de Manifestações

- O gráfico ao lado demonstra a diversidade de tipos de Manifestação enviados à Apex-Brasil.
- Em 2018, percebe-se uma intensificação do número de Solicitações.
- Esse dado revela a percepção do cidadão quanto à possibilidade de sua participação nos processos internos da Apex-Brasil, via Ouvidoria.



3. Origem das Manifestações

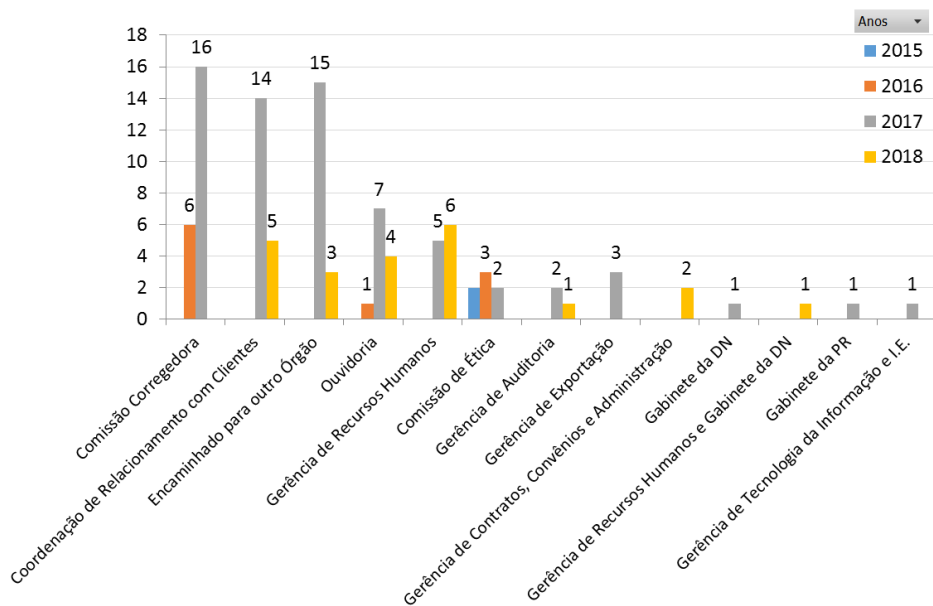
- O gráfico ao lado demonstra que a maioria das Manifestações recebidas pela Apex-Brasil, em 2018, teve origem no público externo à Agência.
- Essa prevalência do público externo justifica-se pela acessibilidade ao sistema e-Ouv, que possibilita o acesso do cidadão via Internet.



Ouvidoria

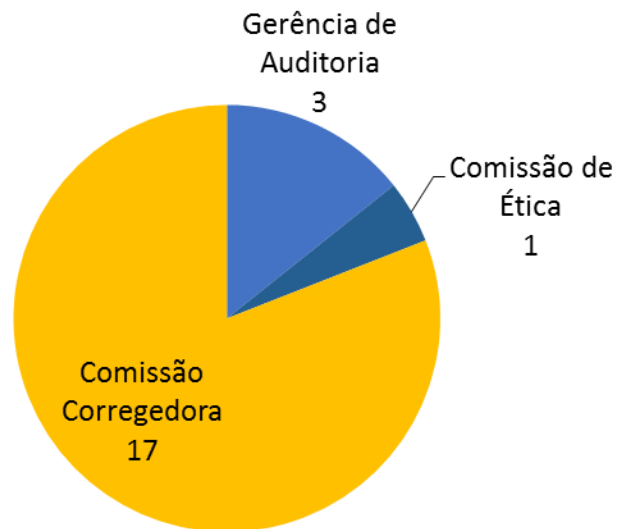
Prestação de Contas 2º Trimestre 2018

4. Tratamento de Manifestações por Setor



- O gráfico ao lado demonstra a participação dos diversos setores da Apex-Brasil no tratamento de Manifestações, sob a coordenação da Ouvidoria.
- Em 2018, a maioria das Manifestações enviadas à Apex-Brasil foram tratadas pela Gerência de Recursos Humanos.
- Essa prevalência tem relação direta com o aumento do número de Manifestações do tipo Solicitação, em 2018.

5. Tratamento de Manifestações, após o despacho final da Ouvidoria



- O gráfico ao lado demonstra o tratamento das Manifestações em andamento nos diversos setores da Apex-Brasil, após o encaminhamento do processo pela Ouvidoria, conforme definido pela INA 046-00 – Ouvidoria, Tratamento de Manifestações e INA 048-00 - Processo de Apuração.
- A Comissão Corregedora hoje trata 17 Manifestações, de caráter disciplinar (correspondentes a 7 Processos de Apuração).
- Por sua vez, a Comissão de Ética tem em andamento o tratamento de uma Manifestação de caráter Ético.
- Por fim, a Gerência de Auditoria tem três processos em tratamento, cujo objeto abrange órgãos externos à Apex-Brasil.