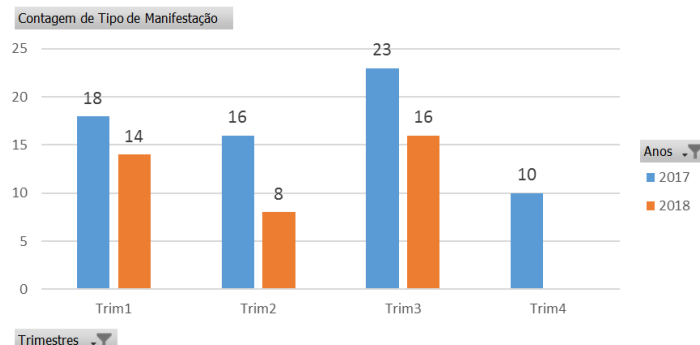
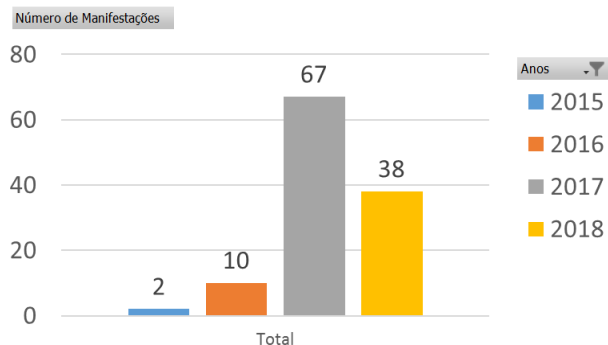




Ouvidoria Prestação de Contas 3º Trimestre 2018

1. Número Total de Manifestações

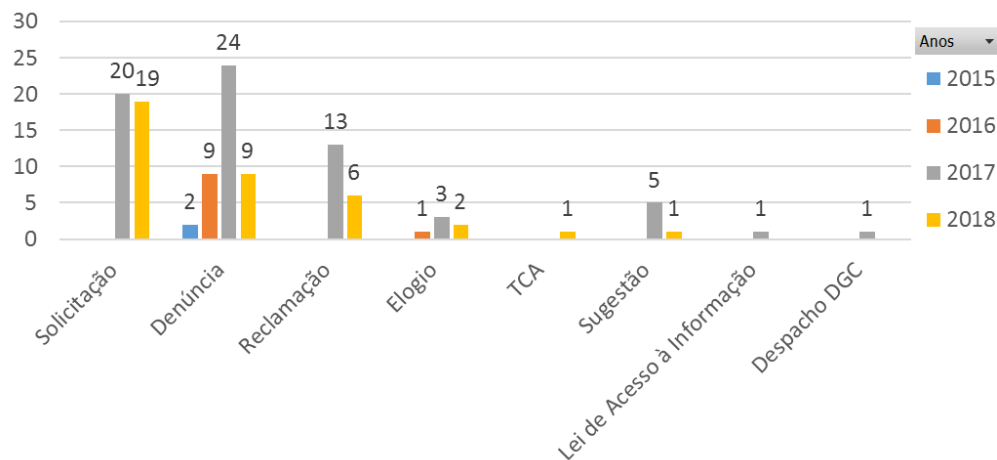


- Nota-se que nos três primeiros trimestres de 2018, há uma ligeira redução do número total de Manifestações, comparado ao período semelhante de 2017.
- Julga-se esse resultado pela estabilização e maturidade do sistema em seu segundo ano de operação.
- Outro fator importante é a atuação da Ouvidoria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

2. Tipos de Manifestações

- O gráfico ao lado demonstra a diversidade de tipos de Manifestação enviados à ApexBrasil.
- Em 2018, percebe-se uma intensificação do número de Solicitações.
- Ao mesmo tempo há uma evidente redução de Denúncias.
- Esse dado revela a percepção do cidadão quanto ao atendimento de suas necessidades relacionadas aos processos internos da ApexBrasil, via Ouvidoria.

Contagem de Manifestações

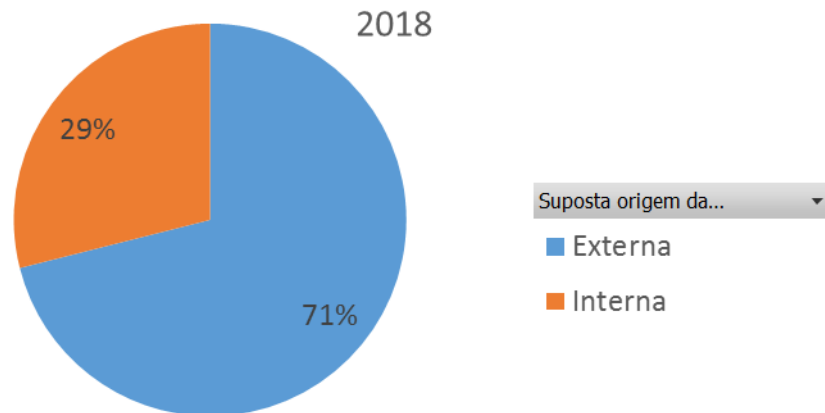


Tipo de Manifestação ▼

3. Origem das Manifestações

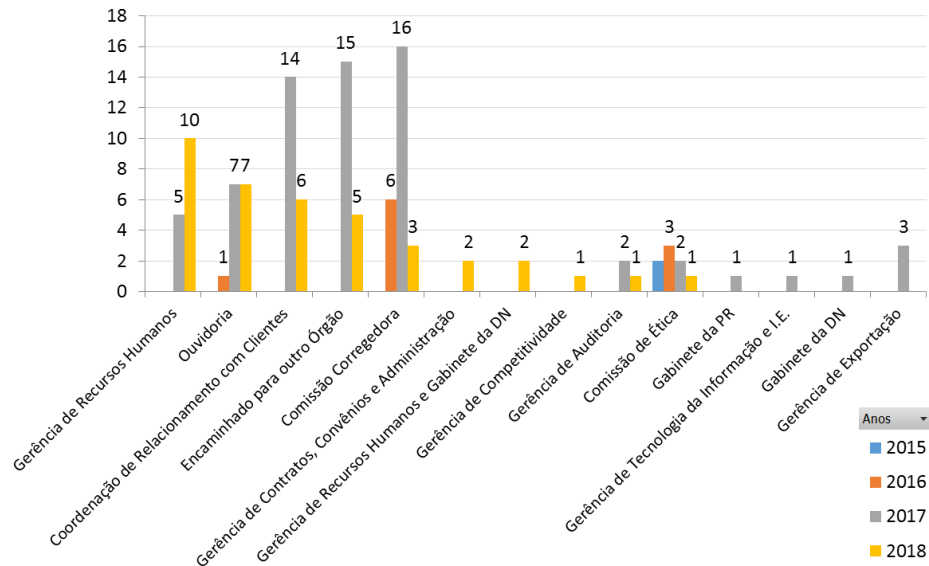
- O gráfico ao lado demonstra que a maioria das Manifestações recebidas pela ApexBrasil, em 2018, teve origem no público externo à Agência.
- Essa prevalência do público externo justifica-se pela visibilidade da Ouvidoria no site da ApexBrasil, bem como pela acessibilidade do cidadão ao sistema e-Ouv, na Internet.

Contagem de Manifestações



4. Tratamento de Manifestações por Setor

Contagem de Situação do tratamento da Manifestação

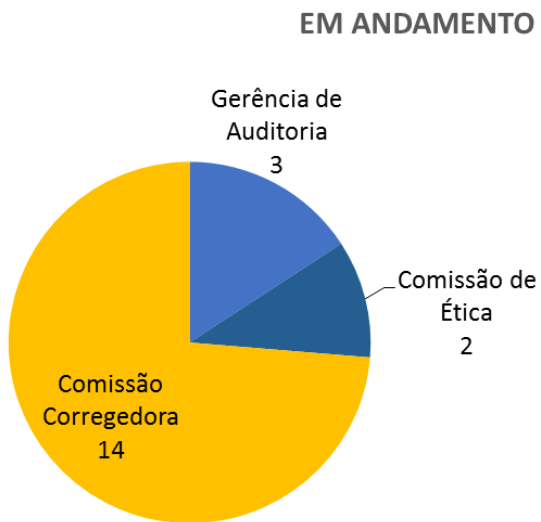


- O gráfico ao lado demonstra a participação dos diversos setores da ApexBrasil no tratamento de Manifestações, sob a coordenação da Ouvidoria.
- Em 2018, a maioria das Manifestações enviadas à ApexBrasil foram tratadas pela Gerência de Recursos Humanos.
- Essa prevalência tem relação direta com o aumento do número de Manifestações do tipo Solicitação, em 2018.
- O tempo médio de tratamento pela Ouvidoria*, com o apoio dos diversos setores da ApexBrasil, até o 3º semestre de 2018 é de 6 (seis) dias.

* Esse período não considera eventuais processos de apuração e auditorias especiais.

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

Contagem de Situação do tratamento da Manifestação



- O gráfico ao lado mostra o tratamento das Manifestações em andamento nos diversos setores da ApexBrasil, 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 14 Manifestações, de caráter disciplinar (correspondentes a 7 Processos de Apuração e 1 TCA).
- Por sua vez, a Comissão de Ética tem em andamento o tratamento 2 (duas) Manifestações de caráter Ético.
- Por fim, a Gerência de Auditoria tem 3 (três) processos em tratamento, cujo objeto abrange órgãos externos à ApexBrasil.

Situação do tratamento da Manifestação