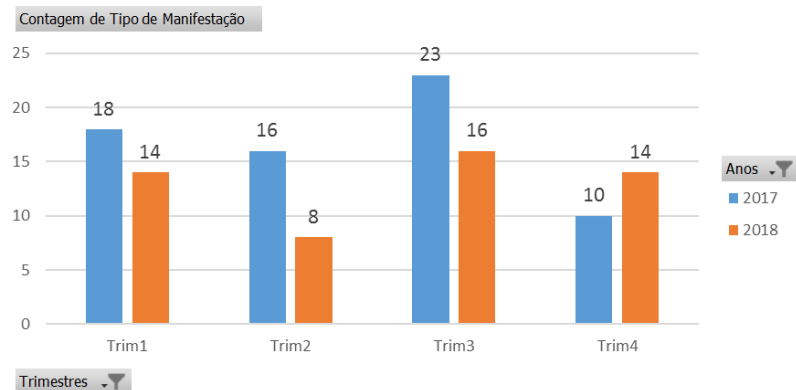
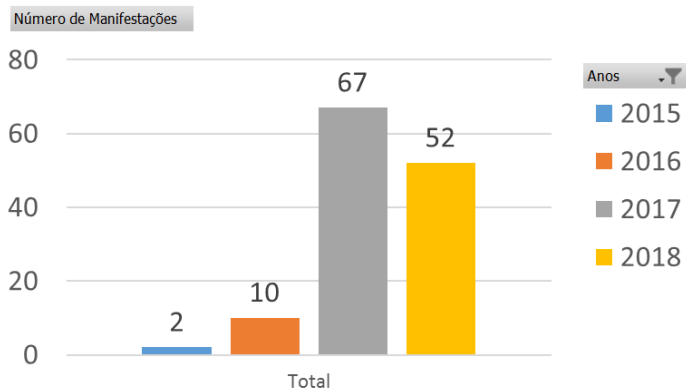


Ouvidoria
Prestação de Contas
4º Trimestre 2018



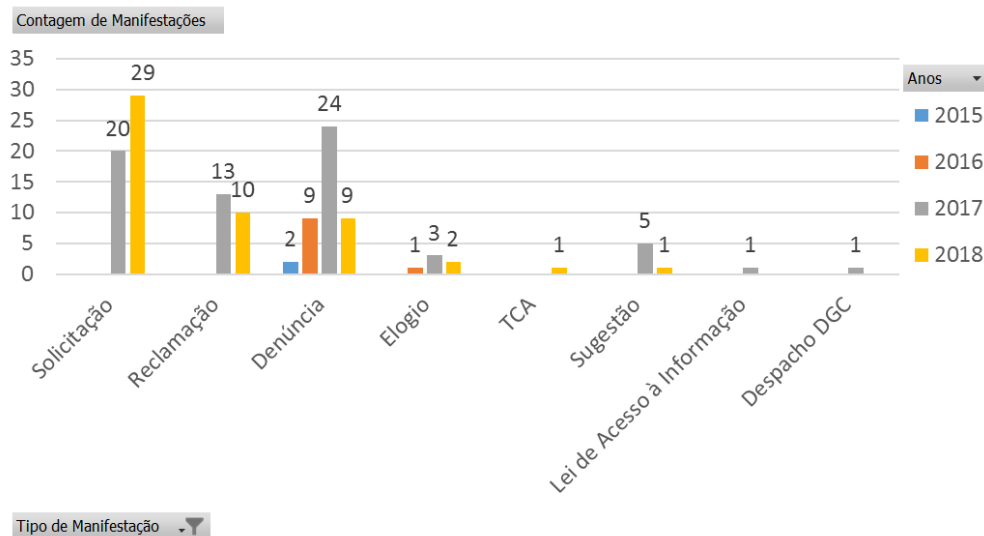
1. Número Total de Manifestações



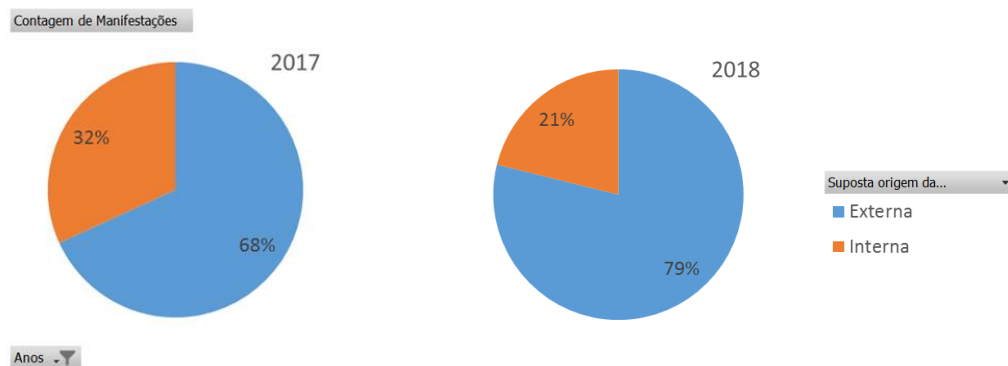
- Nota-se que em 2018, comparado a 2017, há uma redução de 22% no número total de Manifestações.
- Julga-se esse resultado pela estabilização e maturidade do sistema em seu segundo ano de operação.
- Com relação ao público interno, é importante observar que a atuação da Ouvidoria na conciliação, que substitui o processo de Manifestação, impactando no número total.
- Por outro lado, o 4º trimestre de 2018 apresenta um incremento de 40% no número de Manifestações, comparado ao mesmo período de 2017: essa tendência de aumento é embasada na intensificação da participação do público externo (100% da origem das Manifestações no período em 2018), possibilitado pela capilaridade do sistema e-Ouv, bem como pelas demandas relacionadas ao Processo Seletivo da Apex-Brasil, realizado no período.

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.
- Deduzimos que o acréscimo de Solicitações está relacionado à acessibilidade do público externo ao sistema e-Ouv, principalmente pelo público externo, que representa a maior origem de manifestações em 2018.

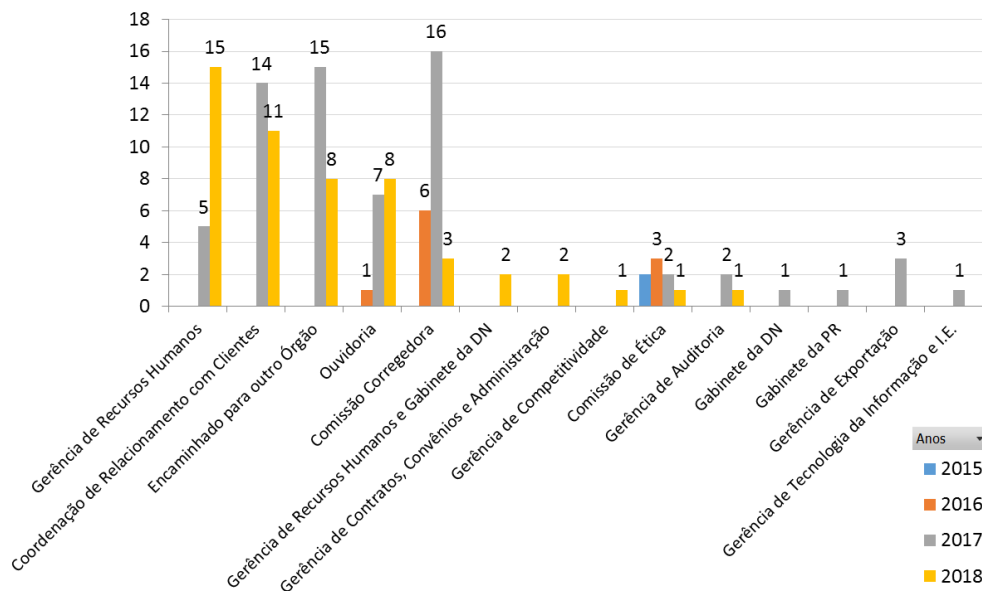


3. Origem das Manifestações



- Os gráficos acima demonstram que, a exemplo de 2017, a maioria das Manifestações recebidas pela ApexBrasil em 2018, teve origem no público externo à Agência.
- Ressalta-se o aumento em 11% dessa participação, de 2017 para 2018.
- 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.
- A diminuição da participação do público interno, justifica-se pela estabilização e maturidade do sistema em seu segundo ano de operação, bem como pela atuação da Ouvidoria na conciliação, que substitui o processo de Manifestação, e impacta no seu número total.

4. Tratamento de Manifestações por Setor



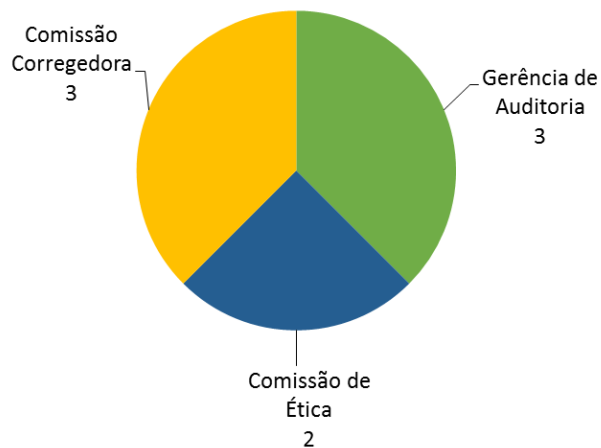
- O gráfico ao lado demonstra a participação dos diversos setores da ApexBrasil no tratamento de Manifestações, sob a coordenação da Ouvidoria.
- Em 2018, a maioria das Manifestações enviadas à ApexBrasil foram tratadas pela Gerência de Recursos Humanos (29% do total).
- Essa prevalência tem relação direta com o aumento do número de Manifestações do tipo Solicitação, bem como pela realização do Processo Seletivo no período.
- O tempo médio de tratamento pela Ouvidoria* em 2018, com o apoio dos diversos setores da ApexBrasil, foi 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

EM ANDAMENTO



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 3 Manifestações, de caráter disciplinar.
- 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.