



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2022

Gerência de Integridade

Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos (ApexBrasil) integra, como membro colaborador, a Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, o que lhe permite usar de forma gratuita a Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) para realizar a gestão de suas demandas de ouvidoria e de SIC, cabendo-lhe atuar como interlocutora entre o cidadão e a ApexBrasil, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços prestados pela Agência.

O presente relatório tem por objetivo apresentar os dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ApexBrasil de janeiro a dezembro de 2022.

É por meio da Ouvidoria, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações referentes a procedimentos e ações dos empregados, colaboradores e alta gestão da ApexBrasil.

A Ouvidoria da ApexBrasil está acessível pelos seguintes meios:

- **Fala.BR** – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (<https://falabr.cgu.gov.br/>)
- **E-mail:** [ouvidoria@apexbrasil.com.br](mailto:ouvidoria@apexbrasil.com.br)
- **Telefone:** (61) 2027-0202, opção 1
- **Pessoalmente:** SAUN Quadra 05, Bloco C, Torre II, Térreo – Centro Empresarial CNC, Brasília/DF, das 9h às 12h30 e das 14h às 18h30.



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2022

Gerência de Integridade

Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

As manifestações na ApexBrasil estão classificadas da seguinte forma:

**Denúncia:** manifestação que comunica suposta prática de ato irregular, ato ilícito, conduta antiética, desvio disciplinar, ou ato que tenha resultado ou possa resultar em dano moral ou material à Agência, por parte de empregado.

**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre um serviço prestado ou um atendimento recebido de um empregado, colaborador ou membro da alta gestão da ApexBrasil.

**Reclamação:** demonstração de insatisfação em relação a um processo, produto, prestação de serviço ou conduta de um empregado, colaborador ou membro da alta gestão da ApexBrasil.

**Solicitação:** pedido para adoção de providência(s) por parte da ApexBrasil.

**Sugestão:** apresentação de ideia ou proposta de aprimoramento de processos, produtos ou serviços prestados pela ApexBrasil.

Informa-se que os dados utilizados para a produção deste relatório tem como fonte extrações diretamente realizadas na plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), assim como dos atendimentos realizados por meio dos e-mails [ouvidoria@apexbrasil.com.br](mailto:ouvidoria@apexbrasil.com.br) e [sic@apexbrasil.com.br](mailto:sic@apexbrasil.com.br)

## 2. FORÇA DE TRABALHO

As atividades de ouvidoria são realizadas pela Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência (CPOT), vinculada à Gerência de Integridade da ApexBrasil.

A força de trabalho da CPOT é composta por 1 colaborador terceirizado e 4 empregados efetivos, sendo que, dentre estes, um ocupa o cargo de Coordenador.



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2022

Gerência de Integridade

Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

A equipe responsável pela gestão do canal de Ouvidoria tem sua atuação amparada no Estatuto Social, Regimento Interno e no Programa de Compliance da Agência; acolhendo e tratando com empatia e respeito as demandas que lhe são encaminhadas.

## 3. ATENDIMENTOS

A equipe da Ouvidoria presta atendimento remoto e presencial, no horário de funcionamento da ApexBrasil.

No ano de **2022**, foram recebidas **129 (cento e vinte e nove)** manifestações na Ouvidoria da ApexBrasil, assim distribuídas:

Tipo de Manifestação	Percentual
Solicitação	34%
Reclamação	29%
Denúncia	22%
Elogio	12%
Sugestão	3%

De acordo com o gráfico abaixo, comparado ao ano de 2021, observa-se uma queda em torno de **98%** no número de manifestações recebidos pela ApexBrasil. Essa queda decorre dos ajustes realizados na plataforma Fala.BR, pela Controladoria-Geral da União (CGU), responsável pelo sistema. Foi invertida a ordem de apresentação das esferas dos órgãos para o usuário, onde os Serviços Autônomos ficaram após as esferas municipal, estadual e federal. A partir desse ajuste, a Agência passou a receber demandas mais direcionadas, pertinentes à sua missão institucional.





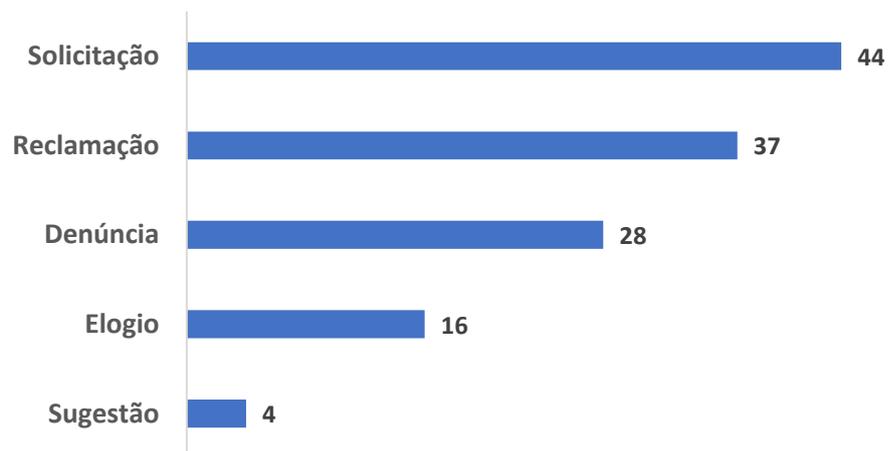
# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2022

Gerência de Integridade

Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

Abaixo é possível verificar a quantidade de manifestações recebidas em **2022** detalhada por tipologia da manifestação:

## Manifestações - Janeiro a Dezembro de 2022



Destaca-se que desse total de **129 (cento e vinte e nove)** manifestações, **46 (quarenta e seis)** foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção das respectivas providências.

#### 4. MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS RELACIONADAS À APEXBRASIL

Após análise das 129 (cento e vinte e nove) manifestações recebidas, chegou-se ao quantitativo de **83 (oitenta e três)** manifestações, que tratam de questões relacionadas a competências, serviços ou sistemas da ApexBrasil, cujo detalhamento das informações será apresentado nos próximos tópicos deste Relatório.

Destaca-se que nesse total não se incluem as informações referentes aos pedidos de acesso à informação, amparados pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011 - LAI), as quais são apresentadas em relatório específico, acessível no link <https://apexbrasil.com.br/br/pt/transparencia/acesso-a-informacao-sic.html>.

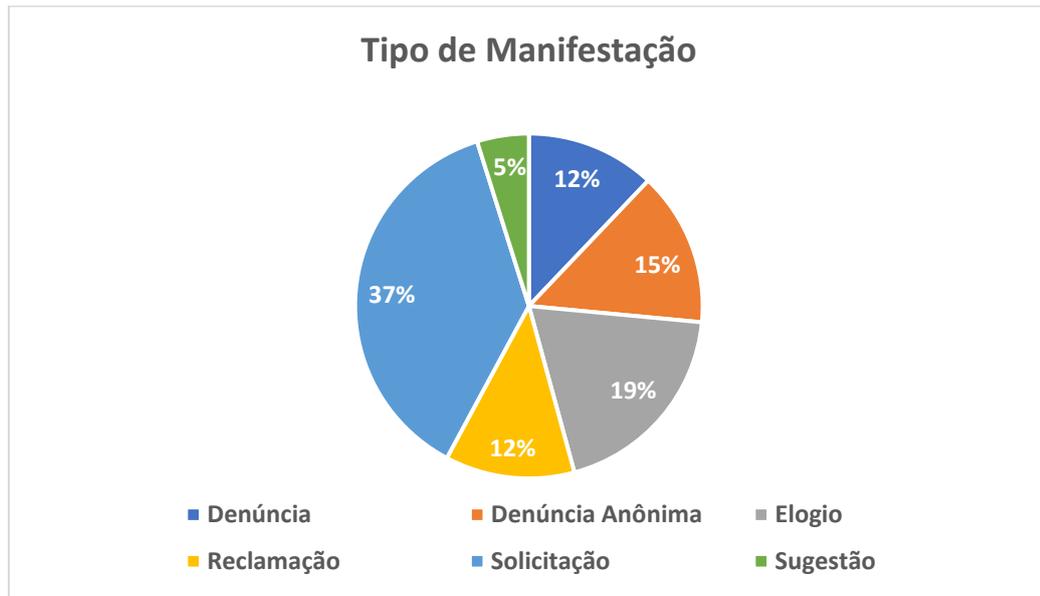


# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2022

Gerência de Integridade

Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

Conforme apresentado na figura abaixo, neste universo de **83 (oitenta e três)** manifestações específicas relacionadas à ApexBrasil, o tipo de manifestação mais frequentemente tratado pela ApexBrasil, **de janeiro a dezembro de 2022**, foram de manifestações do tipo **solicitação (37%)**, seguida pelo tipo **elogio (19%)**.



Para o tratamento das manifestações, foram acionadas unidades internas da ApexBrasil para que tivessem ciência do conteúdo, tomassem as providências cabíveis e elaborassem a resposta conclusiva aos cidadãos. Ainda, nos casos em que as informações já estavam disponibilizadas pela ApexBrasil em seu sítio eletrônico por meio da sua Transparência Ativa, a própria Ouvidoria, por meio da Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência, elaborou resposta diretamente aos demandantes.

## a. Canal de Recebimento

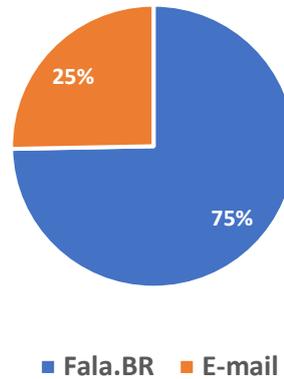
As manifestações foram recebidas em maior quantidade pela plataforma Fala.BR, conforme se observa neste gráfico:



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2022

Gerência de Integridade

Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência



Na representação gráfica abaixo é possível observar as oscilações das quantidades totais de manifestações recebidas na plataforma Fala.BR, por mês, ao longo do ano de 2022, de um total de 62 manifestações.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

## b. Origem das manifestações

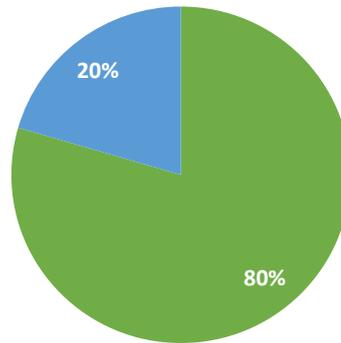
Do total de **83** manifestações recebidas pela Ouvidoria em **2022**, a maioria teve origem no público externo à Agência, conforme gráfico a seguir:



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2022

Gerência de Integridade

Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência



■ Externo ■ Interno

## 4.2 Manifestações por assunto

Os assuntos mais demandados em 2022 foram **Recursos Humanos**, seguido de **Conduta Ética e Processo Seletivo Público**, conforme figura abaixo:





# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2022

Gerência de Integridade

Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

## 4.3 Manifestações por unidade responsável pela resposta

A figura abaixo apresenta a distribuição das 83 manifestações específicas da ApexBrasil, individualizada por área interna, conforme a competência temática para responder o cidadão.



Observa-se que a maior parte das demandas foi respondida pela Ouvidoria, visto os assuntos tratar das diversas formas de atuação da Agência para promover a competitividade das empresas brasileiras em seus processos de exportação e internacionalização, e a atração de investimentos estrangeiros.

Constatou-se que a maior parte das demandas foi respondida pela Ouvidoria, pois grande parte das manifestações dirigem elogios aos empregados da Agência; outras tratam de conduta ética, ou ainda, tratam de assunto alheio às competências da Apex-Brasil, requerendo apenas uma resposta ao manifestante sobre o tratamento/encaminhamento dado pelo canal de Ouvidoria.



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2022

Gerência de Integridade

Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

Ressalta-se que, durante o exercício de 2022, 100% das demandadas foram respondidas dentro do prazo pelas áreas internas demandas.

## 5. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REFERENTES À LEI Nº 12.527/2011 (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

No ano de **2022** foram recebidos e tratados **50 (cinquenta)** pedidos de acesso à informação, conforme detalhamento constante no Relatório de 2022 do Serviço de Informação (SIC) Apex-Brasil, disponível no Portal da Apex-Brasil, na página <https://portal.apexbrasil.com.br/acesso-a-informacao-sic/>.

## 6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Pesquisa de Satisfação é um importante mecanismo para perceber como o usuário se sente em relação ao atendimento prestado. Por isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela Ouvidoria ApexBrasil por meio da plataforma Fala.BR, o usuário é convidado a responder a pesquisa, com o seguinte questionamento:

### • **Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?**

De acordo com o “Painel Resolveu?”<sup>1</sup>, em 2022 10 pessoas atendidas pela Ouvidoria da ApexBrasil responderam à pesquisa de satisfação referentes às respostas da Agência encaminhadas pela Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Esse valor representa 16,13% das 62 manifestações recebidas por meio do Fala.BR (item 6), analisados e concluídos pela Ouvidoria ApexBrasil no período, apresentados pelo Painel Resolveu.

Analisando o resultado em relação ao critério da pesquisa, temos o seguinte cenário:

### **Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?**

---

<sup>1</sup> Painel Resolveu – <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2022

Gerência de Integridade

Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Verifica-se dos dados apresentados acima que 80% dos usuários responderam como “Muito Satisfeito” ou “Satisfeito”, 10% “Regular” e que 10% responderam como “Muito Insatisfeito”.

Como pode ser observado, 16,13% de respondentes representam um baixo interesse do cidadão em responder à pesquisa; todavia, a Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência considera relevante qualquer retorno por parte do cidadão, pois a sua participação é importante para o aprimoramento do atendimento e resolutividade das demandas.

## 7. RESOLUTIVIDADE



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2022

Gerência de Integridade

Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

Observa-se que do total de 10 respondentes, **90%** dos casos houve resolutividade, ou seja, os próprios demandantes informaram que sua necessidade foi atendida de maneira total.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da ApexBrasil primando pelo diálogo e transparência, continuamente aprimora a sua forma de atuação, com o objetivo de aproximar sua gestão de todas as suas partes interessadas. Em 2022, manteve a continuidade de seus serviços, assegurando a qualidade do atendimento às demandas recebidas.

\*\*\*\*\*

# apexBrasil

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre B, 12ª a 18ª andares, Centro Empresarial CNC  
Asa Norte, Brasília - DF, 70040-250  
+55 61 2027-0202

