

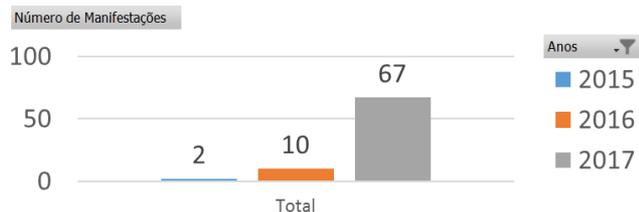


# Ouvidoria Prestação de Contas 2017

# Ouvidoria

## Prestação de Contas 2017

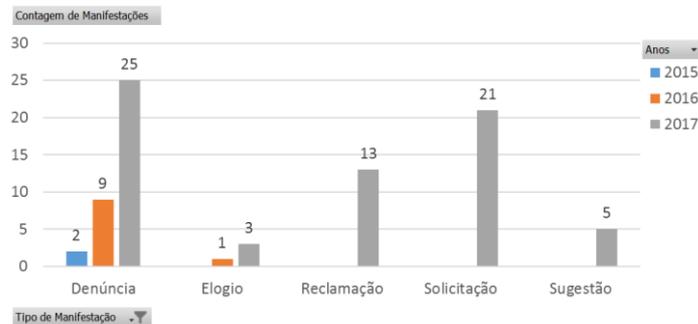
### 1. Número Total de Manifestações



- O gráfico acima demonstra um incremento 6,7 vezes o número de Manifestações recebidas pela Apex-Brasil em 2017, comparado ao ano anterior.
- Esse incremento justifica-se pela entrada em operação da Ouvidoria, e pelo uso do sistema e-Ouv, que facilitaram o acesso do público à Apex-Brasil.

### 2. Tipos de Manifestações

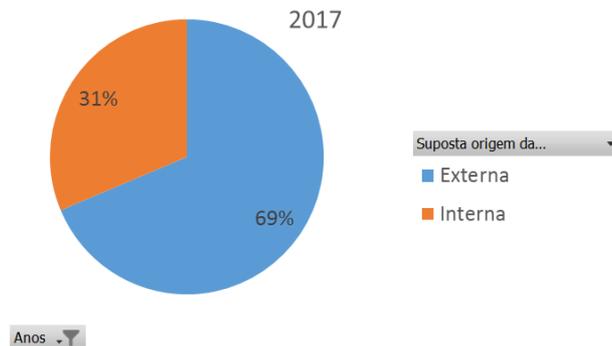
- O gráfico abaixo demonstra a diversidade de tipos de Manifestação enviados à Apex-Brasil.
- Além das Denúncias, também é representativa a quantidade de Solicitações e Reclamações recebidas, o que só foi possível a partir de 2017, com a adoção da INA 046-00 - Ouvidoria – Tratamento de Manifestações e adoção do sistema e-Ouv.



- O gráfico ao lado demonstra que a maioria das Manifestações recebidas pela Apex-Brasil em 2017, teve origem no público externo à Agência.
- Essa prevalência do público externo justifica-se pela acessibilidade do sistema e-Ouv, que possibilita o acesso do público via Internet.

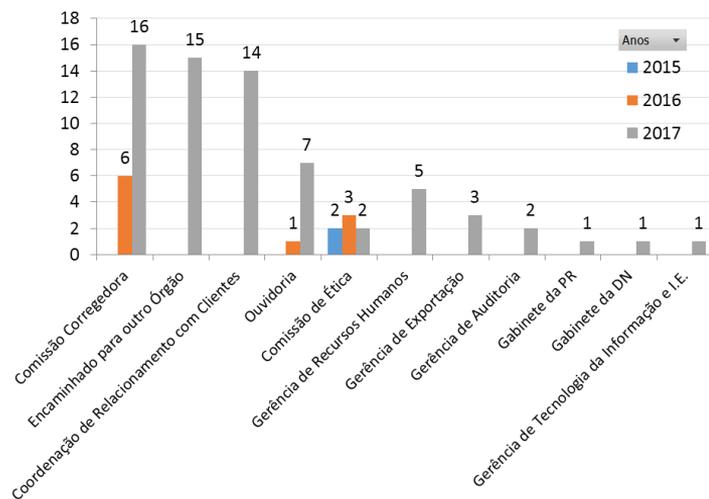
### 3. Origem das Manifestações

Contagem de Manifestações



### 4. Tratamento de Manifestações por Setor

Contagem de Situação do tratamento da Manifestação



Setor responsável pelo Tratamento ▼

- O gráfico ao lado demonstra que a maioria das Manifestações enviadas à Apex-Brasil são tratadas pela Comissão Corregedora, encaminhadas a outro Órgão, ou pela Coordenação de Relacionamento com Clientes.
- A prevalência da Comissão Corregedora justifica-se pela entrada em vigor da INA 048-00 - Processo de Apuração.
- Por sua vez, o encaminhamento a outros Órgãos revela algum desconhecimento do público externo das atividades da Apex-Brasil.
- Finalmente, o tratamento pela Coordenação de Relacionamento com Clientes reflete o uso do e-Ouv para Manifestações de Negócios, que deveriam ser enviadas pelos canais de relacionamento com clientes.

# Ouvidoria

## Prestação de Contas 2017

### 5. Sala das Ouvidorias



- Finalmente, os dados da Sala das Ouvidorias, disponível em <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html> revela o perfil do cidadão que acessa a Ouvidoria da Apex-Brasil, em sua maioria do sexo masculino, branco e com idade de 40 a 59 anos.

- Esse dado reflete a especificidade e senioridade dos temas tratados pela Apex-Brasil.

- O tempo de atendimento médio em 2017 foi de 8,76 dias, considerado satisfatório em relação ao prazo total permitido pela Norma, de 30 dias.