



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2024

Gerência de Integridade e Compliance  
Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as informações sobre os atendimentos realizados pela Ouvidoria da Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos (ApexBrasil) no ano de 2024.

As atividades de ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da ApexBrasil são realizadas pela Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência (CPOT), vinculada à Gerência de Integridade e Compliance.

A Ouvidoria recebe, por meio da plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), manifestações de denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações relacionadas à sua atuação e à dos empregados, colaboradores e membros da alta gestão da ApexBrasil, garantindo o sigilo e o direito de resposta ao Cidadão.

As manifestações de ouvidoria na ApexBrasil estão assim classificadas:

**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, colaborador e membro da alta gestão da ApexBrasil.

**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.



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2024

Gerência de Integridade e Compliance  
Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

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

A Ouvidoria da ApexBrasil está acessível pela plataforma [Fala.BR \(https://falabr.cgu.gov.br/\)](https://falabr.cgu.gov.br/), disponível 24h, e pelos seguintes canais:

- **E-mail:** [ouvidoria@apexbrasil.com.br](mailto:ouvidoria@apexbrasil.com.br)
- **Telefone:** (61) 2027-0202, opção 9
- **Pessoalmente:** SAUN Quadra 05, Bloco C, Torre II, Térreo – Centro Empresarial CNC, Brasília/DF, das 9h às 12h30 e das 14h às 18h30.

Os dados utilizados na elaboração deste relatório foram obtidos por meio de extrações diretas da plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), bem como de informações disponíveis no “Painel Resolveu?” (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>) e dos atendimentos realizados via os 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

A equipe da CPOT é composta por um colaborador terceirizado, um estagiário e quatro empregados efetivos, incluindo um Coordenador.

## 3. ATENDIMENTOS

A equipe da Ouvidoria oferece atendimento tanto remoto quanto presencial durante o horário de funcionamento da ApexBrasil.

A gestão do canal de Ouvidoria fundamenta-se no Estatuto Social, no Regimento Interno e no Programa de Compliance da Agência. A equipe dedica-se ao acolhimento e tratamento das demandas encaminhadas com notável empatia e respeito.



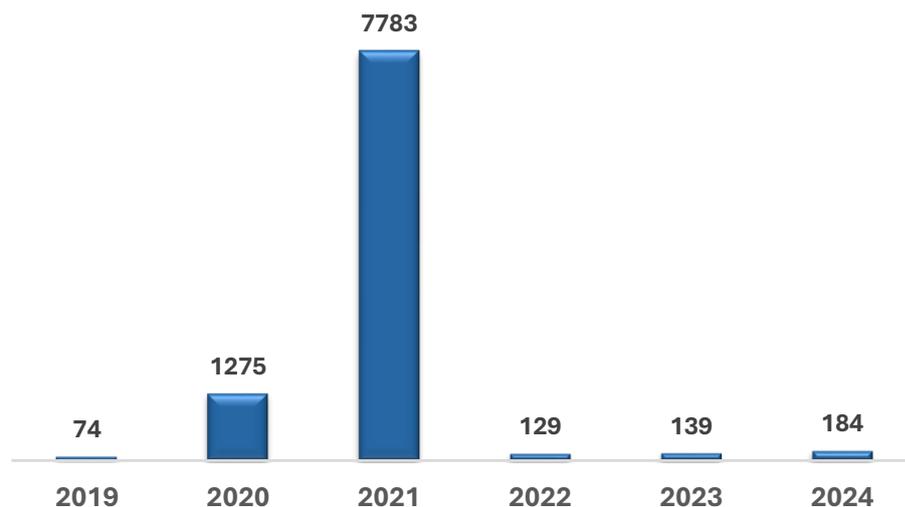
# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2024

Gerência de Integridade e Compliance  
Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

No ano de **2024**, foram recebidas **184 (cento e oitenta e quatro)** manifestações na Ouvidoria da ApexBrasil, assim distribuídas:

Tipo de Manifestação	Percentual
Solicitação	42%
Reclamação	33%
Denúncia	21%
Elogio	2%
Sugestão	2%

Conforme o gráfico abaixo, em comparação com o ano de 2023, nota-se uma leve variação na média de manifestações recebidas pela Ouvidoria da ApexBrasil.



Ressalta-se que a significativa variação no número de manifestações registradas na Ouvidoria em 2020 e 2021 está relacionada às manifestações sobre o Auxílio Emergencial e outros benefícios sociais do Governo Federal, que não são de competência da ApexBrasil, mas foram bastante solicitadas durante o período da pandemia de COVID-19.

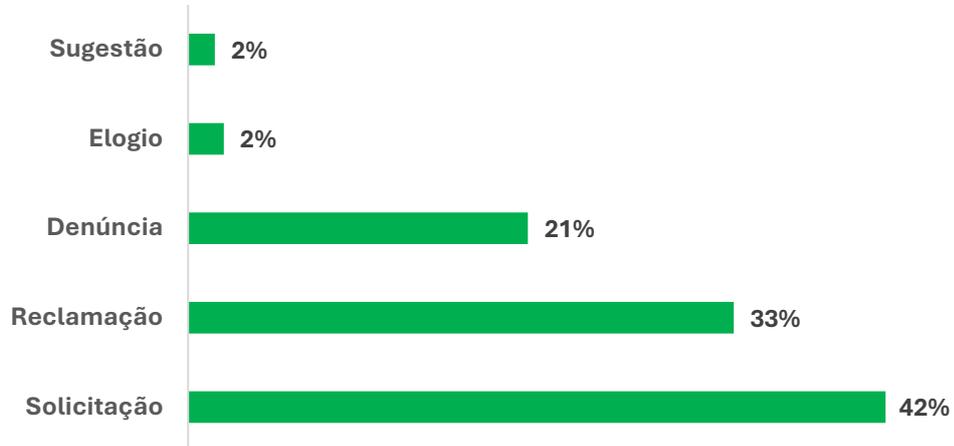


# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2024

Gerência de Integridade e Compliance  
Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

A seguir, apresentamos a quantidade de manifestações recebidas em 2024, classificadas por tipologia:

## Manifestações - 2024



É relevante observar que dentre o conjunto de 184 (cento e oitenta e quatro) manifestações mencionadas, 13 (treze) foram arquivadas por não dizerem respeito a serviços prestados diretamente pela ApexBrasil à sociedade ou por falta de clareza/insuficiência de dados e 132 (cento e trinta e duas) foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em virtude de competência específica para a implementação das medidas cabíveis. Essas manifestações estão relacionadas principalmente aos serviços prestados pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) e pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

#### 4. MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS RELACIONADAS À APEXBRASIL

Após analisar as 184 (cento e oitenta e quatro) manifestações recebidas, verificou-se que **54 (cinquenta e quatro)**<sup>1</sup> delas tratam de questões relacionadas às competências, serviços ou sistemas da ApexBrasil. Os detalhes dessas informações serão apresentados nos próximos tópicos deste Relatório.

<sup>1</sup> Recebidas pela plataforma Fala.Br e pelo e-mail: ouvidoria@apexbrasil.com.br



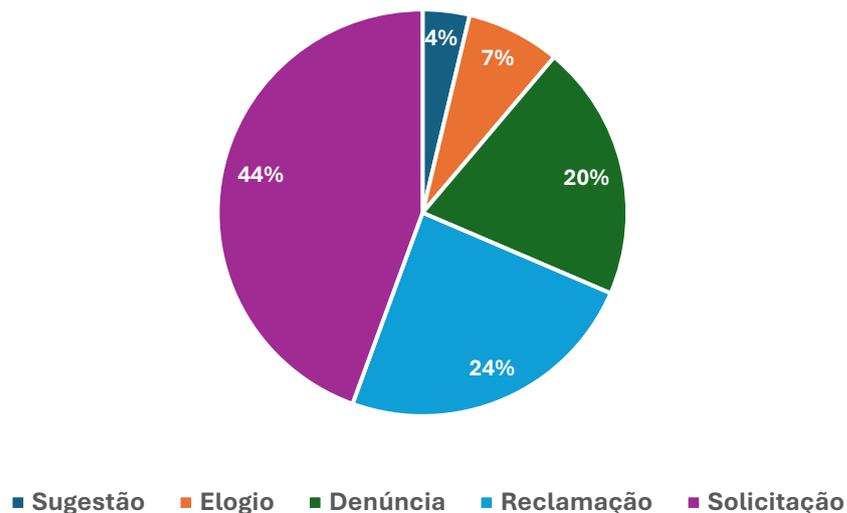
# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2024

Gerência de Integridade e Compliance  
Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

É importante ressaltar que esse total não abrange os dados relacionados aos pedidos de acesso à informação, amparados pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011 - LAI). Essas informações estão disponíveis em um relatório específico, acessível através do link <https://apexbrasil.com.br/br/pt/transparencia/acesso-a-informacao-sic.html>.

Conforme mostrado na figura abaixo, entre as **54 (cinquenta e quatro)** manifestações relacionadas à ApexBrasil, as **solicitações** foram as mais frequentes, correspondendo a **44%** do total. Em seguida, vieram as **reclamações**, que representaram **24%** do total, no período de janeiro a dezembro de 2024.

Tipo de Manifestação



Para tratar as manifestações, as áreas internas da ApexBrasil foram acionadas para entender o conteúdo, tomar as medidas necessárias e fornecer uma resposta conclusiva aos cidadãos. Além disso, quando as informações já estavam disponíveis no site da ApexBrasil por meio da Transparência Ativa, a própria Ouvidoria, através da Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência, respondeu diretamente aos solicitantes.

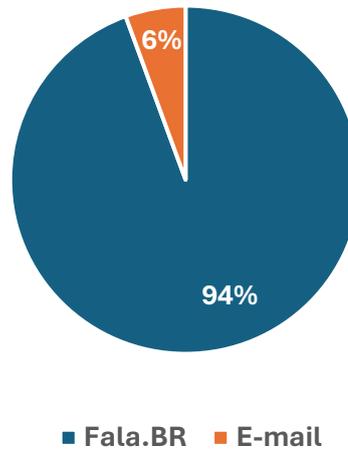


# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2024

Gerência de Integridade e Compliance  
Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

## a. Canal de Recebimento

Entre as 184 manifestações recebidas em 2024, a plataforma Fala.BR foi responsável pelo maior volume, conforme indicado no gráfico a seguir:



No gráfico abaixo é possível observar as variações mensais no número de manifestações recebidas na plataforma Fala.BR ao longo de 2024, de um total de 51 manifestações.



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

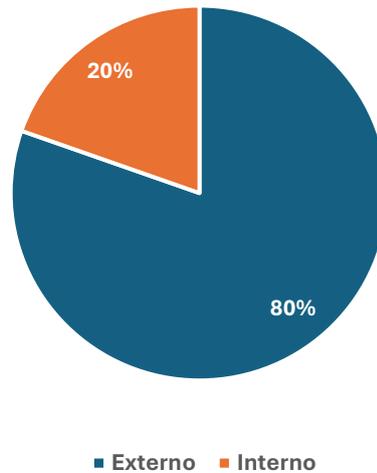


# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2024

Gerência de Integridade e Compliance  
Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

## b. Origem das manifestações

Do total de 51 manifestações recebidas pela plataforma Fala.BR em 2024, excetuando as denúncias anônimas, a maioria teve origem no público externo à Agência, conforme gráfico a seguir:



## c. Perfil do cidadão

### PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por faixa etária

Não Informado

34

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



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2024

Gerência de Integridade e Compliance  
Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

## PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por gênero



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

## PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por Estado

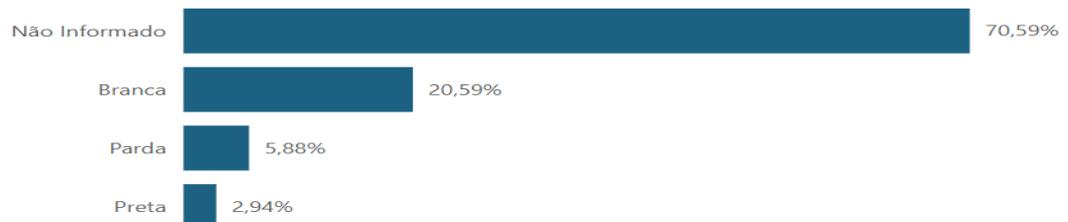


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

## PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por raça e cor



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

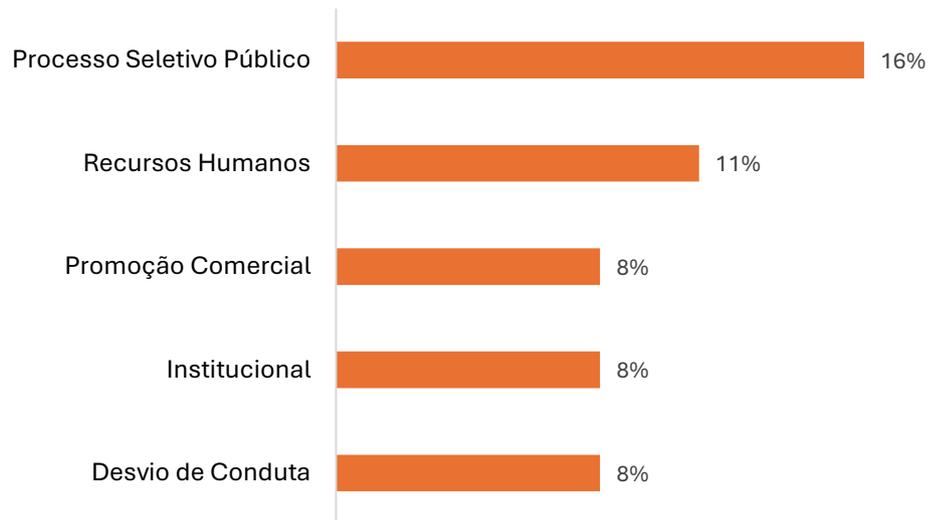


# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2024

Gerência de Integridade e Compliance  
Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

## 4.2 Manifestações por assunto

Em 2024, os assuntos mais demandados foram **Processo Seletivo Público**, seguido de **Recursos Humanos** e **Promoção Comercial**, conforme figura abaixo:



## 4.3 Manifestações por área responsável pela resposta

Segue abaixo a lista das áreas internas mais demandadas, de acordo com a competência temática para responder aos cidadãos.



Observa-se que a maioria das demandas foi atendida pela Ouvidoria, pois muitos assuntos estão fora da competência institucional da ApexBrasil ou não se enquadram como



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2024

Gerência de Integridade e Compliance  
Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

demandas de Ouvidoria. Assim, foi necessário fornecer uma resposta ao manifestante sobre o tratamento, encaminhamento e/ou orientação sobre onde encontrar a informação na Página de Transparência e Prestação de Contas da Agência (<https://apexbrasil.com.br/content/apexbrasil/br/pt/transparencia-e-prestacao-de-contas.html>).

Em 2024, desconsideradas as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento na plataforma Fala.Br, o tempo médio de resposta foi de 11,71 dias, e 97% das demandas foram respondidas dentro do prazo, enquanto 3% foram fora do prazo regulamentar, conforme mostrado no Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

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

Em 2024, foram recebidos e tratados **42 (quarenta e dois)** pedidos de acesso à informação, conforme detalhamento constante no Relatório de 2024 do Serviço de Informação (SIC) da ApexBrasil, disponível no Portal da Agência, na página <https://portal.apexbrasil.com.br/acesso-a-informacao-sic/>.

## 6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Pesquisa de Satisfação é um mecanismo fundamental para entender a percepção do usuário sobre o atendimento recebido. Portanto, sempre que a Ouvidoria ApexBrasil envia uma resposta conclusiva através da plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), o usuário é convidado a participar da pesquisa, com a seguinte pergunta:

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

No total, das manifestações registradas no Fala.Br, de janeiro a dezembro de 2024, foram respondidos 11,8% do total de 38 registros analisados pela Ouvidoria no período, desconsideradas as manifestações arquivadas.



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2024

Gerência de Integridade e Compliance  
Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

Analisando os resultados em relação aos critérios da pesquisa, temos o seguinte cenário:

## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



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

Verifica-se dos dados apresentados acima que 33,33% dos usuários que responderam à pesquisa, se mostraram “Muito Satisfeito” e 16,67% como “Muito Insatisfeito”.

Como se pode observar, a taxa de resposta de 11,8% indica um baixo interesse do cidadão em participar da pesquisa. No entanto, a Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência valoriza qualquer feedback recebido, pois a participação dos cidadãos é fundamental para aprimorar o atendimento e a resolutividade das demandas.

## 7. RESOLUTIVIDADE

### RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim  
100,00%



Não  
0,00%

\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

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



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA APEXBRASIL 2024

Gerência de Integridade e Compliance  
Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da ApexBrasil, comprometida com o diálogo e a transparência, busca constantemente aprimorar suas práticas para fortalecer a relação com todas as partes interessadas. Em 2024, garantiu a continuidade de seus serviços, assegurando a qualidade no atendimento das demandas recebidas.

Caso tenha permanecido alguma dúvida, estamos disponíveis para te auxiliar no e-mail: [ouvidoria@apexbrasil.com.br](mailto:ouvidoria@apexbrasil.com.br)

**Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência**  
**Gerência de Integridade e Compliance**

\*\*\*\*\*

# 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

