



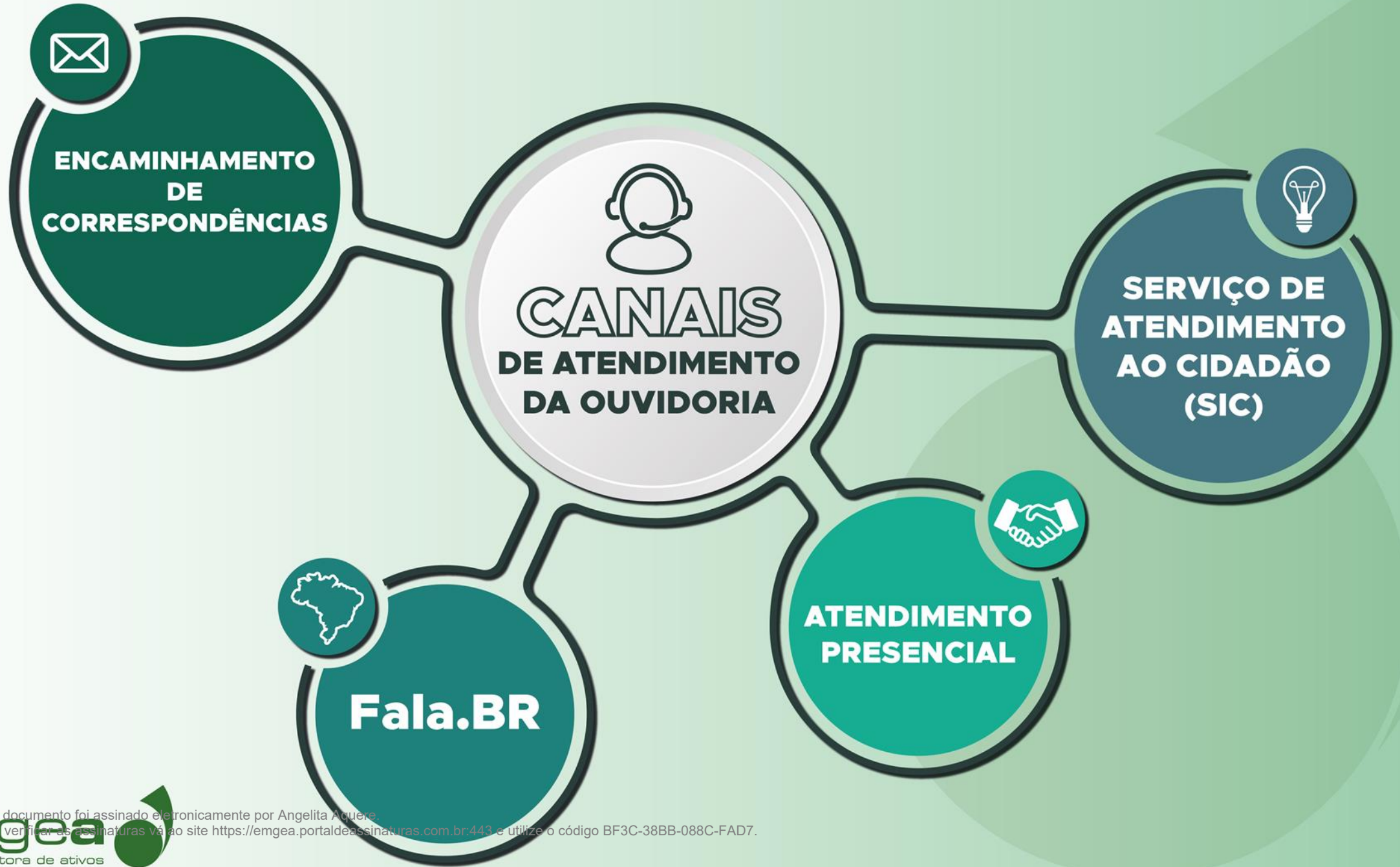
Relatório de Atividades nº 0055/2024 OUVIDORIA 1º Semestre – 2024

30 de julho de 2024.

A Ouvidoria da Emgea é um canal de comunicação entre a empresa e seus diversos públicos de relacionamento (mutuários, sociedade em geral, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço). Adicionalmente, a unidade é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e pela coordenação das ações vinculadas à transparência ativa.

A Ouvidoria recebe, analisa e encaminha às áreas responsáveis sugestões e reclamações, denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da empresa, visando melhorar o atendimento em relação a demandas de colaboradores, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral.

A Ouvidoria está vinculada ao Conselho de Administração e sujeita à orientação normativa da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Atualmente, a sua equipe é composta pela Ouvidora e por seu suplente.





RESULTADOS

PERÍODO: 1º.1.2024 A 30.6.2024



RESULTADO CONSOLIDADO

391

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

*** 100% respondidas no prazo**

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

2º semestre 2023

CATEGORIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação	109	57,7%
Solicitação	73	38,6%
Denúncia	1	0,5%
Sugestão	0	0
Elogio	0	0
Simplifique	0	0
Comunicação	6	3,2%
TOTAL	189	

1º semestre 2024

CATEGORIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação	30	47,6%
Solicitação	30	47,6%
Denúncia	2	3,2%
Sugestão	1	1,6%
Elogio	0	0
Simplifique	0	0
Comunicação	0	0
TOTAL	63	

Fonte: Plataforma Fala.BR

Do total de 63 manifestações cadastradas na Plataforma Fala.Br, todas foram atendidas tempestivamente.

LISTA DOS ASSUNTOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

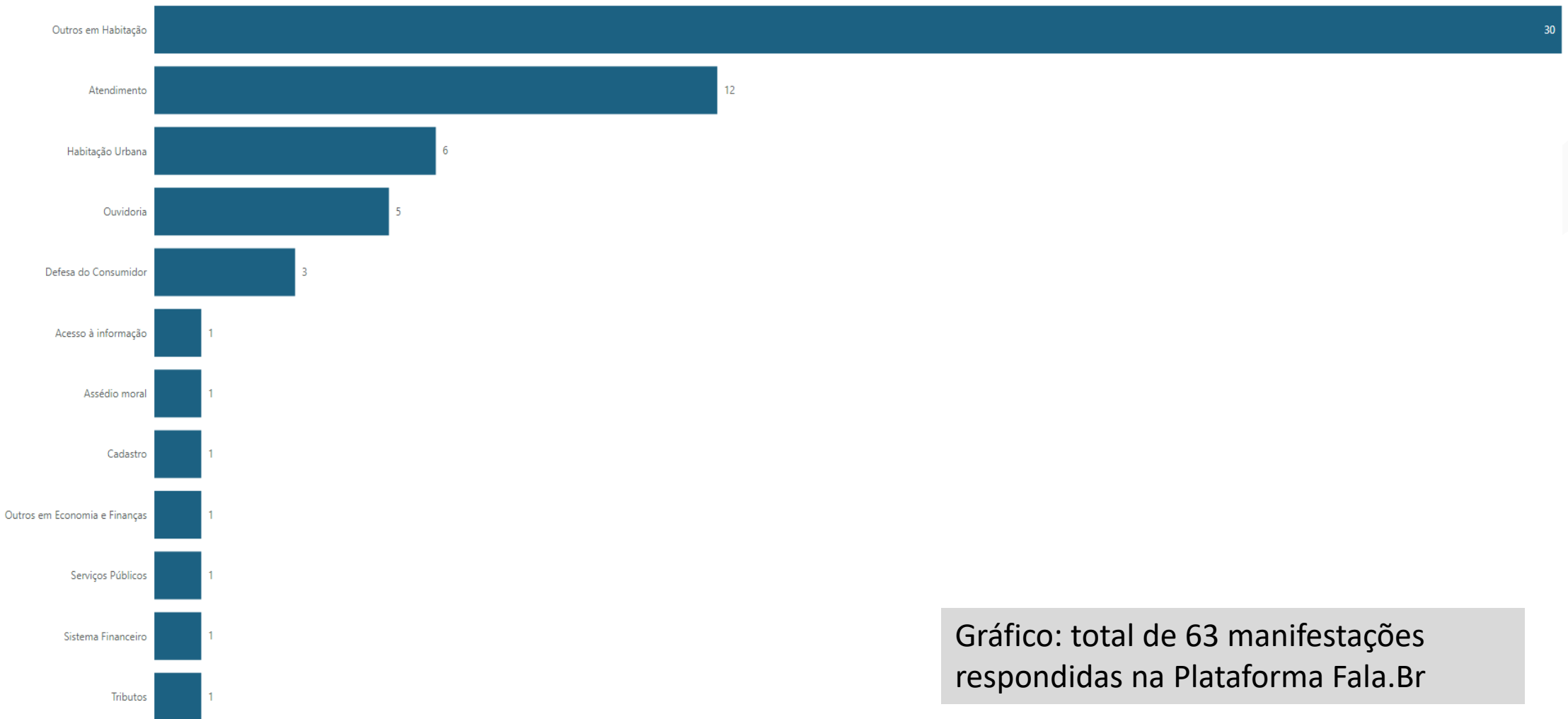
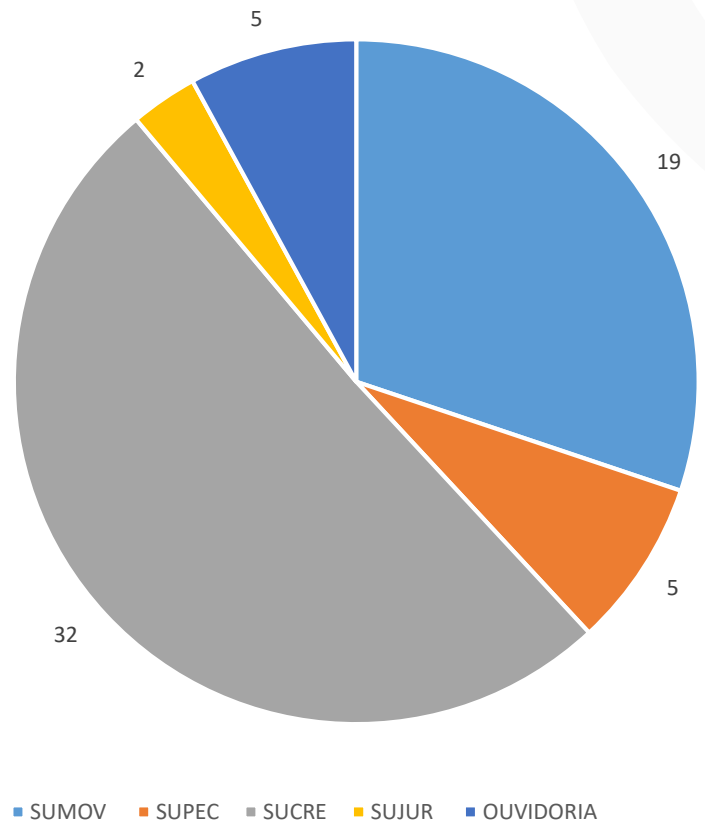


Gráfico: total de 63 manifestações respondidas na Plataforma Fala.Br

PERCENTUAL DE DEMANDAS POR ÁREA NEGOCIAL

Título do Gráfico



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

1

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

- 100% respondidas no prazo
- 1 acesso concedido

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim
58,06%

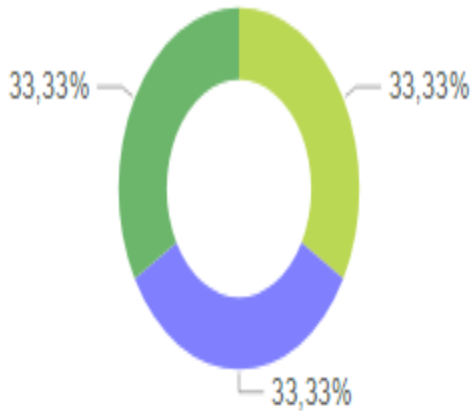





Não
41,94%

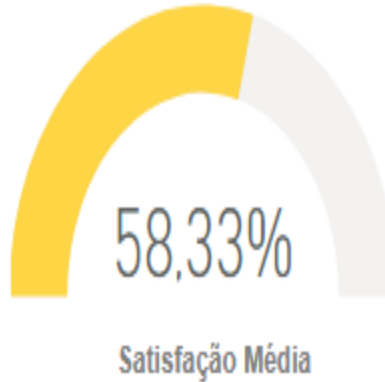
* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

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

 **NÍVEL**  **SÉRIE HISTÓRICA**



- Respostas
-  Satisfeito
 -  Muito Insatisfeito
 -  Muito Satisfeito



TOTAL DE RESPOSTAS **3**

Fonte: Central de Painéis Controladoria-Geral da União. Lei de Acesso à Informação – dados classificados pelos usuários do sistema.

2º SEMESTRE 2023

LAI	17 (2 encaminhadas a outros órgãos)
Reclame aqui	47
Fala.BR	206
TOTAL	270

Referência do 2º Semestre/2023 - os atendimentos por meio do Canal de Ouvidoria não eram reportados.

1º SEMESTRE 2024

LAI	1
Reclame aqui	25
Canal Ouvidoria	303
Fala.BR	62
TOTAL	391

DENÚNCIAS

- As denúncias recebidas foram analisadas e aquelas admitidas, devidamente encaminhadas às áreas responsáveis para apuração e posteriormente reportadas aos Órgãos Estatutários.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

- A Ouvidoria tem envidado esforços para garantir que seja realizado atendimento adequado e tempestivo aos usuários, tendo respondido 100% das demandas no prazo.
- Como missão, a Ouvidoria planeja implementar melhorias gerenciais com base em manifestações recebidas, a fim de aumentar sua efetividade em relação à sua missão institucional.
- Para o período, a Ouvidoria iniciou campanha junto ao corpo funcional no sentido de melhor estruturar o campo de “Perguntas e Respostas Frequentes”, com o intuito de facilitar a busca do cidadão junto ao site eletrônico.
- Por fim, a Ouvidoria reafirma o compromisso com o cidadão, na busca de soluções efetivas às manifestações recebidas, e trabalha continuamente na melhoria da gestão para atender efetivamente os usuários internos e externos, em conjunto com as deliberações da CGU.





OBRIGADA

Angelita de Morais Aquere – Ouvidora
Gabriel Mafra Lima – Ouvidor Suplente



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas EMGEA. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/BF3C-38BB-088C-FAD7> ou vá até o site <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: BF3C-38BB-088C-FAD7



Hash do Documento

67BD48A66CFD6C12C2EFAC8C45FB05A9ADB76202BA19EFB774FFBA1229FF7469

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 09/08/2024 é(são) :

Angelita Aquere - ***.665.390-** em 09/08/2024 14:15 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Evidências

Client Timestamp Fri Aug 09 2024 14:13:19 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

Geolocation Latitude: -15.800066 Longitude: -47.883483 Accuracy: 150

IP 143.255.196.66

Identificação: Autenticação de conta

Hash Evidências:

51291A771E0CE2746FC4EA7F814C472491CB747A22F8E0C323629027B149FEBA

