



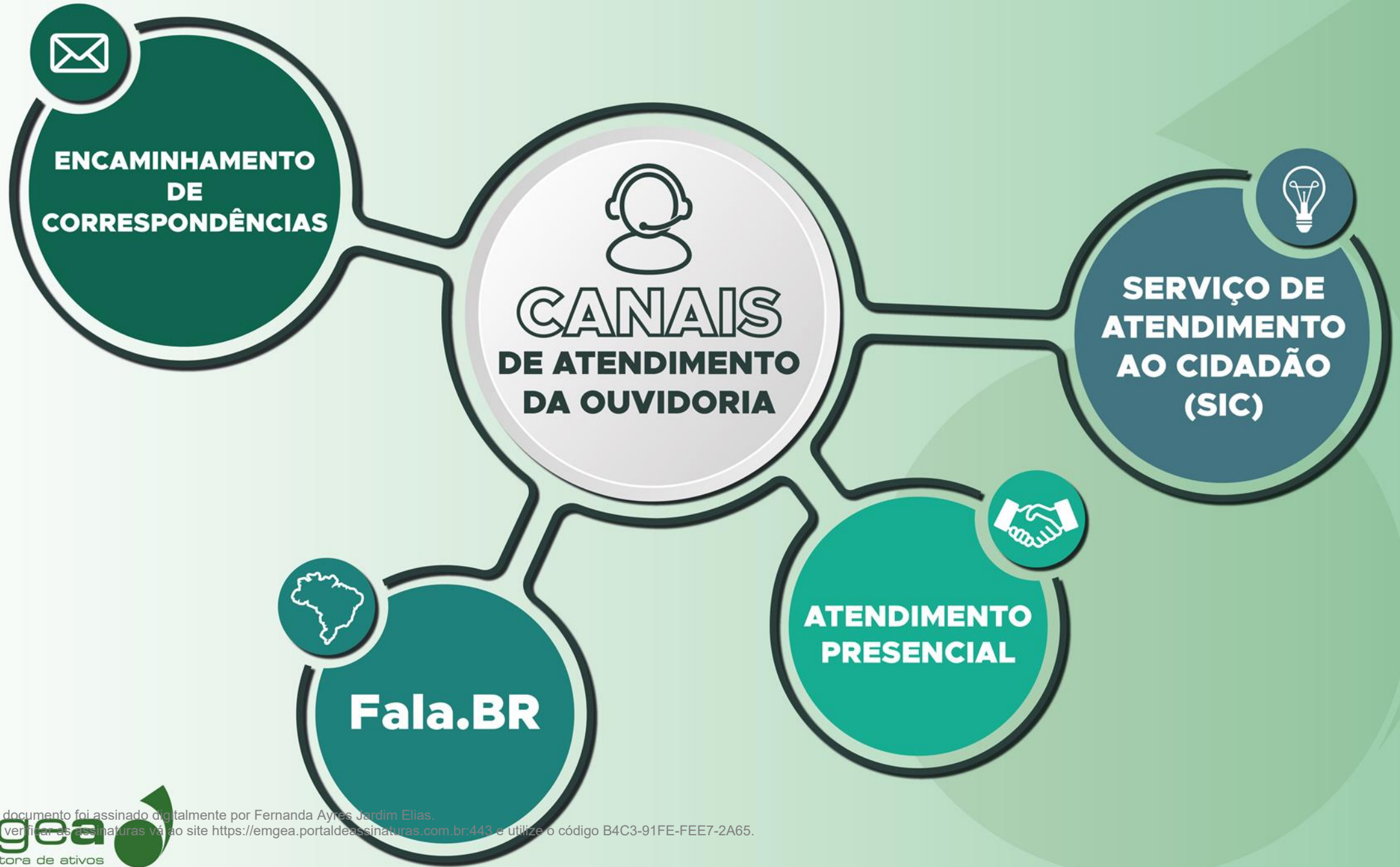
Relatório de Atividades nº 0212/2023 OUVIDORIA 1º Semestre – 2023

4 de agosto de 2023.

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 empregados, 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 apenas pelo Ouvidor e por seu suplente.





RESULTADOS

PERÍODO: 1º.1.2023 A 30.6.2023



RESULTADO CONSOLIDADO

156

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

* 100% respondidas no prazo

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

2º semestre 2022

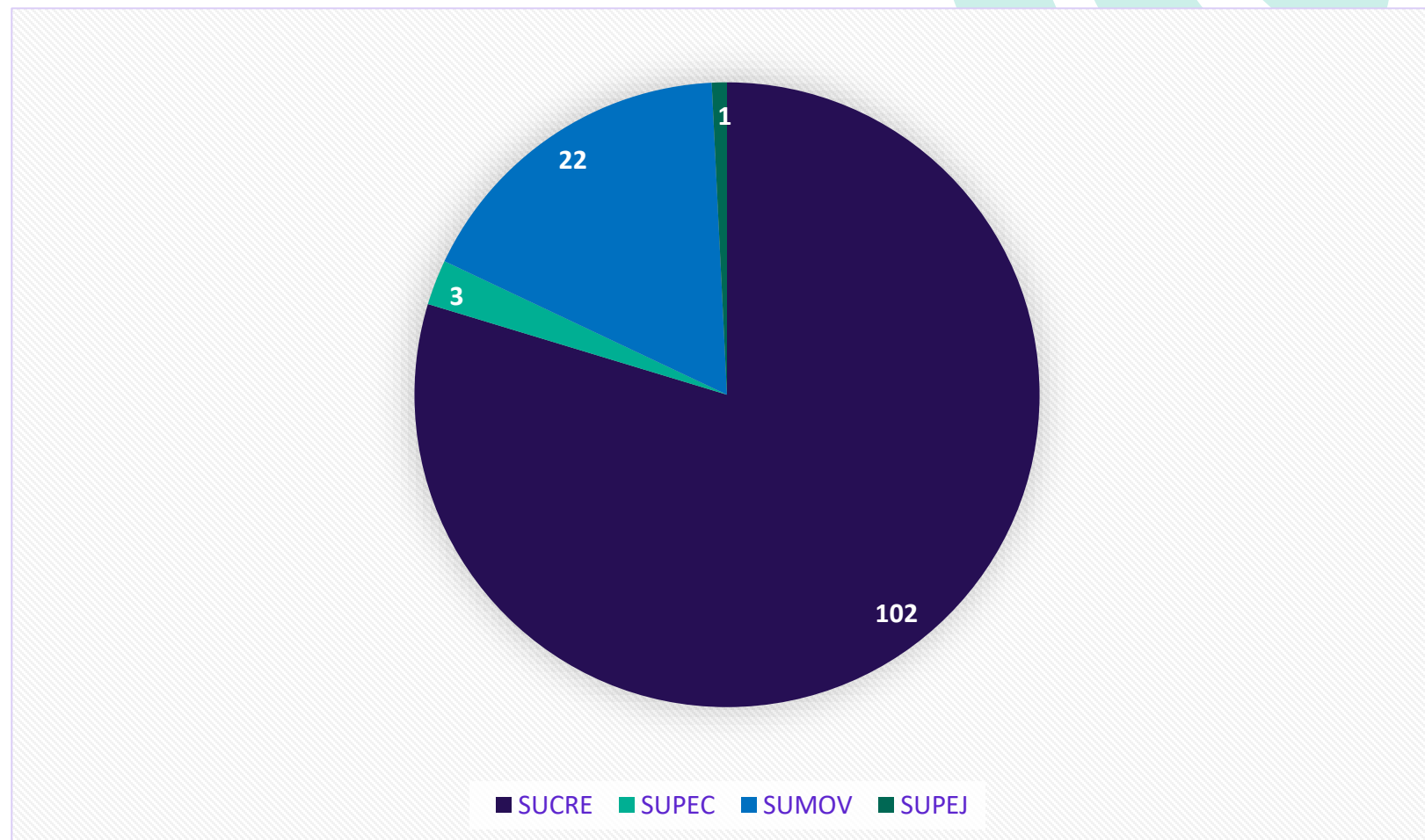
CATEGORIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação	89	45,6%
Solicitação	85	44,4%
Denúncia	8	2,3%
Sugestão	0	0
Elogio	0	0
Simplifique	0	0
Comunicação	7	7,1%
TOTAL	189	

Fonte: Plataforma Fala.BR

1º semestre 2023

CATEGORIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação	85	54,5%
Solicitação	65	41,7%
Denúncia	3	1,9%
Sugestão	0	0
Elogio	0	0
Simplifique	0	0
Comunicação	3	1,9%
TOTAL	156	

PERCENTUAL DE DEMANDAS POR ÁREA NEGOCIAL



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

29

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

- 100% respondidas no prazo
- 25 acessos concedidos

EMGEA – Empresa Gestora de Ativos

Atualização >> Diário

CATEGORIA DO ÓRGÃO: EMPRESA PÚBLICA

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

29

RANKING

245° / 322

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

7,24 dias

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

51° / 322

100,000%
RESPONDIDO



STATUS DOS PEDIDOS

0,000%

EM TRAMITAÇÃO

0,000%

OMISSÕES

1º SEMESTRE 2023

LAI	29
Reclame aqui	42
Fala.BR	156
TOTAL	227

2º SEMESTRE 2022

LAI	21
Reclame aqui	39
Fala.BR	189
TOTAL	249

DENÚNCIAS

* Todas as denúncias foram recebidas e aquelas admitidas foram encaminhadas às áreas responsáveis para apuração.





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.
- * Aliado a isso, a Ouvidoria fará campanha junto ao corpo funcional no sentido de reforçar a importância da unidade e as suas atribuições.
- * Por fim, a Ouvidoria reafirma o compromisso com o cidadão na busca de soluções efetivas para manifestações recebidas e trabalha continuamente na melhoria da gestão para atender efetivamente usuários internos e externos.



OBRIGADA

OUVIDORIA

Este documento foi assinado digitalmente por Fernanda Ayres Jardim Elias.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código B4C3-91FE-FEE7-2A65.

Este documento foi assinado digitalmente por Fernanda Ayres Jardim Elias.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código B4C3-91FE-FEE7-2A65.

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/B4C3-91FE-FEE7-2A65> 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: B4C3-91FE-FEE7-2A65



Hash do Documento

E983B00D06BEFE9B353B02479E612ECDFE65766327C6953E32C6C8A08AF0EA24

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 04/08/2023 é(são) :

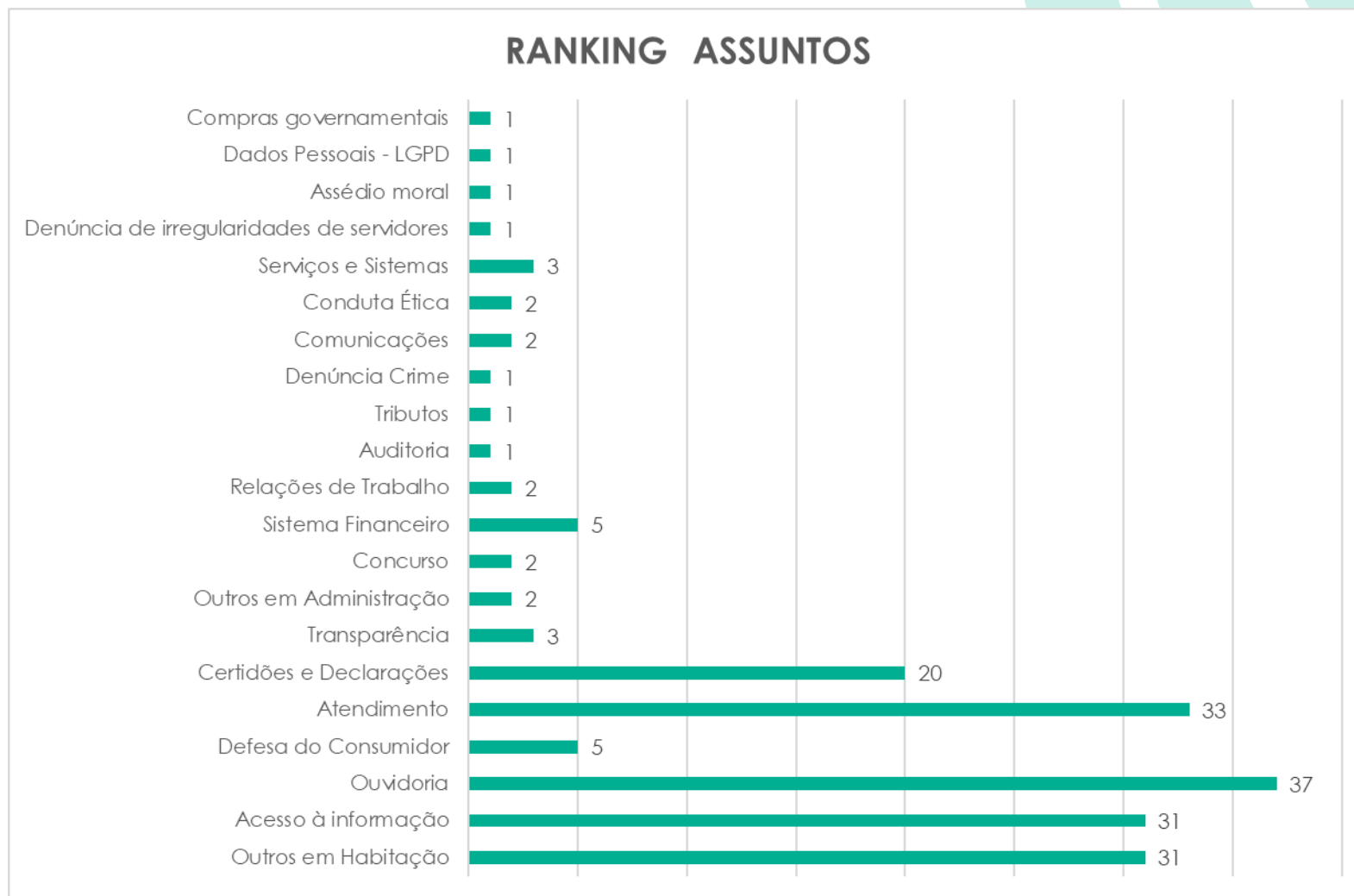
Fernanda Ayres Jardim Elias (Signatário) - ***.144.251-** em

04/08/2023 10:38 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital



LISTA DOS ASSUNTOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Fonte: Plataforma Fala.BR. Assuntos classificados pelos usuários segundo lista definida pelo sistema.