



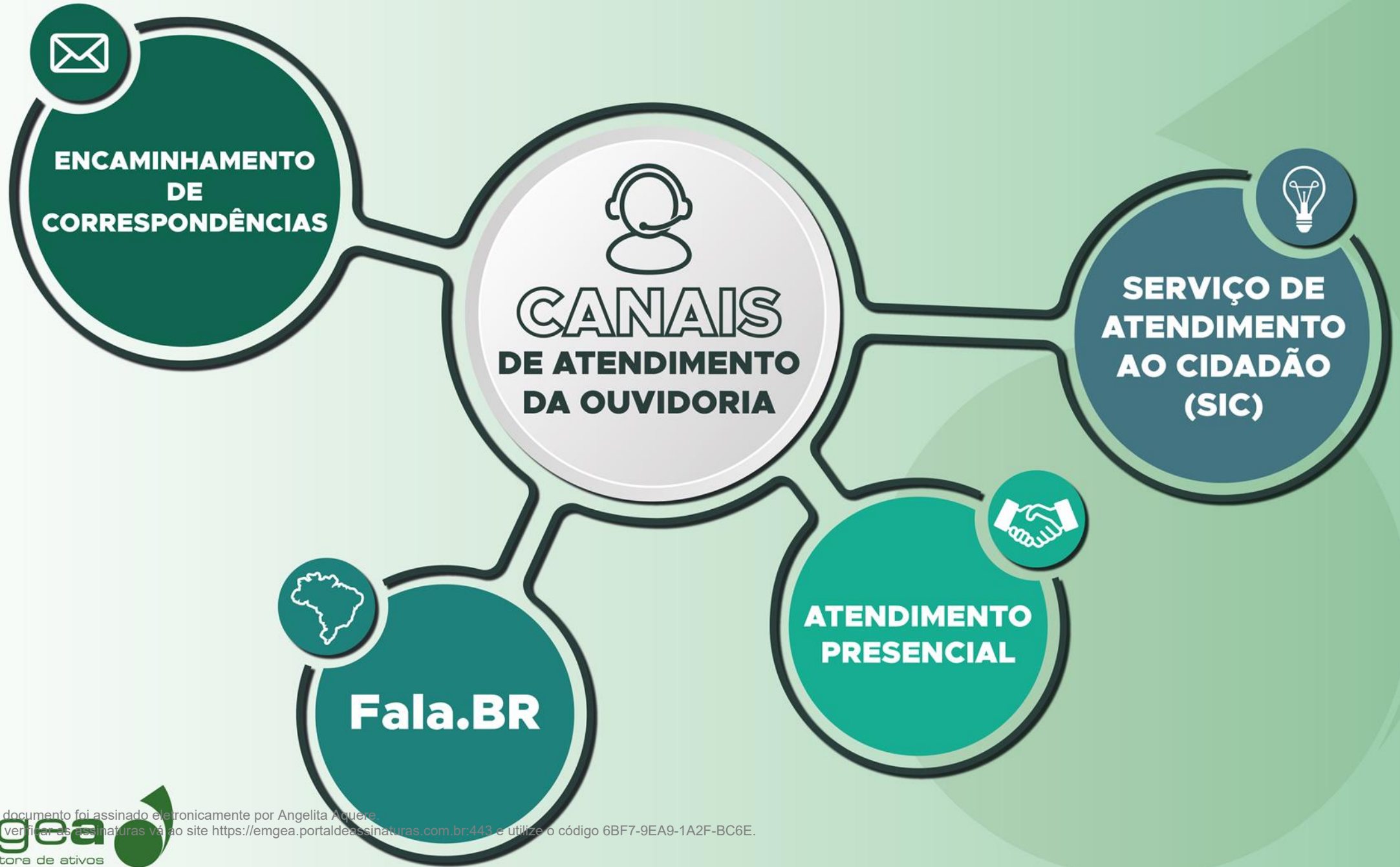
# Relatório de Atividades nº 0005/2024 OUVIDORIA 2º Semestre – 2023

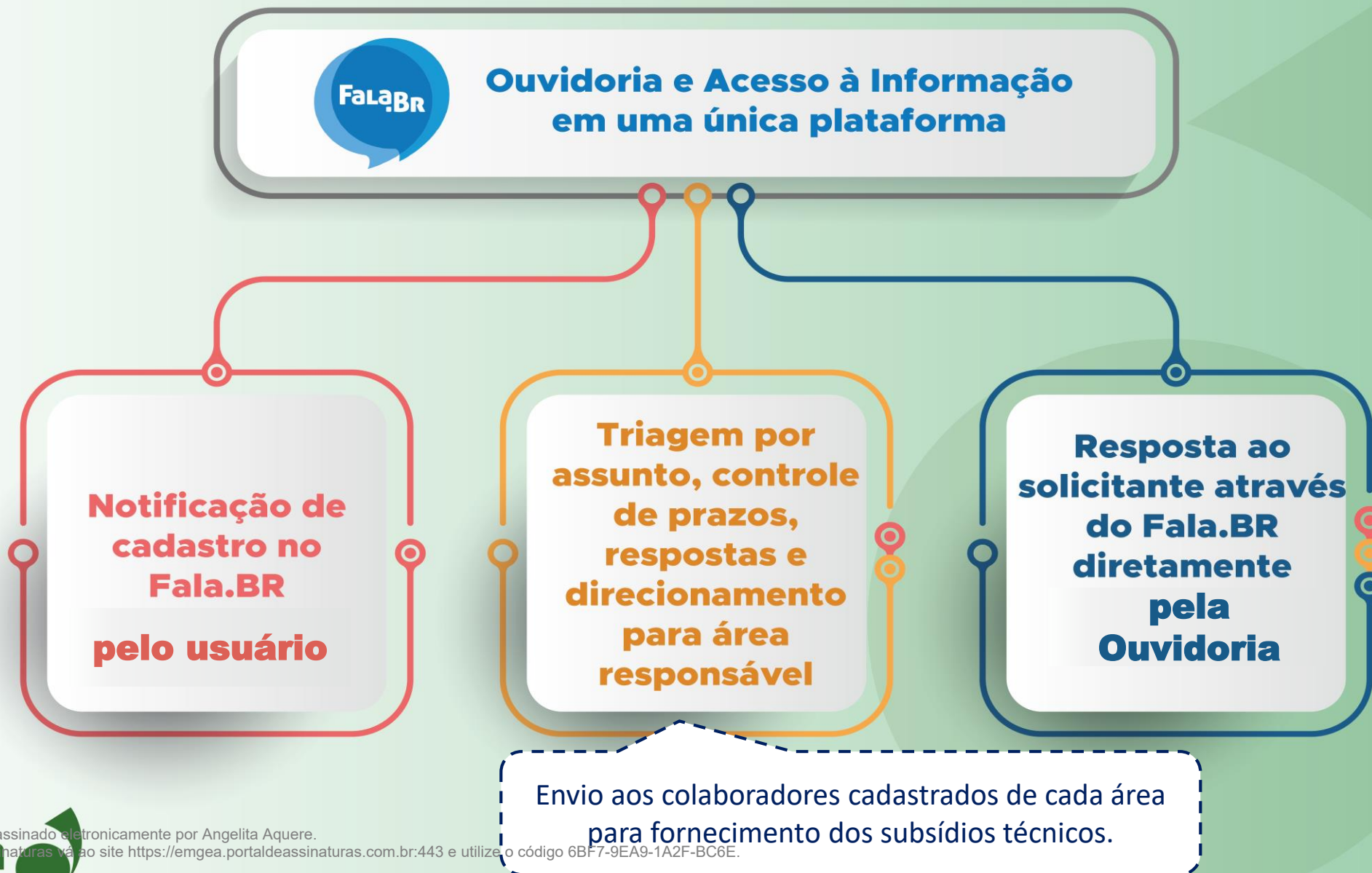
25 de janeiro de 2024.

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 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 pela Ouvidora e por sua suplente.





# RESULTADOS

PERÍODO: 1º.7.2023 A 31.12.2023



## RESULTADO CONSOLIDADO

270

# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

\* 100% respondidas no prazo

# TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

## 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%
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	

Fonte: Plataforma Fala.BR

## 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%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	

Do total de 223 manifestações cadastradas na Plataforma Fala.Br, 189 foram respondidas, 17 foram arquivadas, 1 encaminhada a outro órgão e 17 classificadas como Acesso à Informação

# LISTA DOS ASSUNTOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

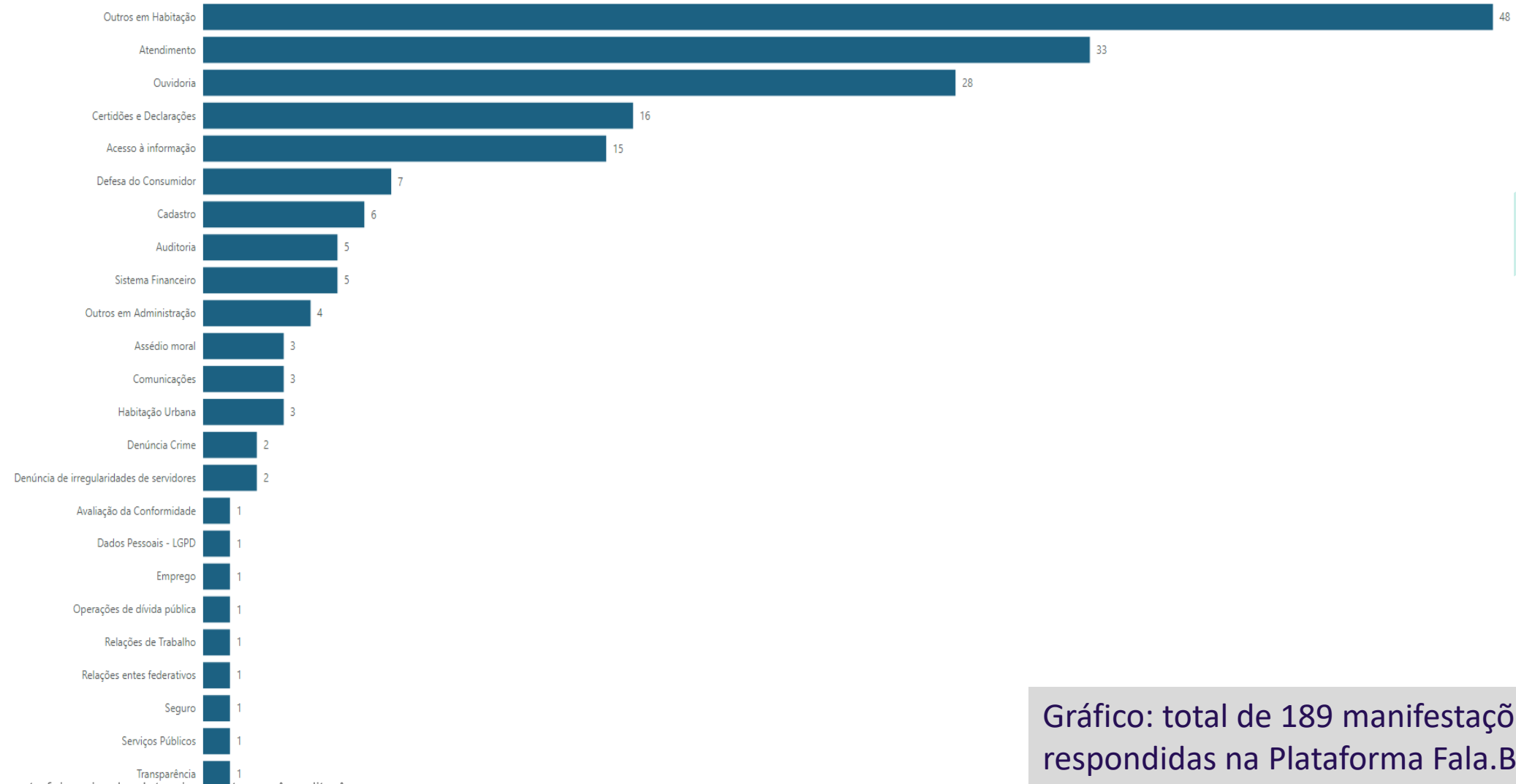
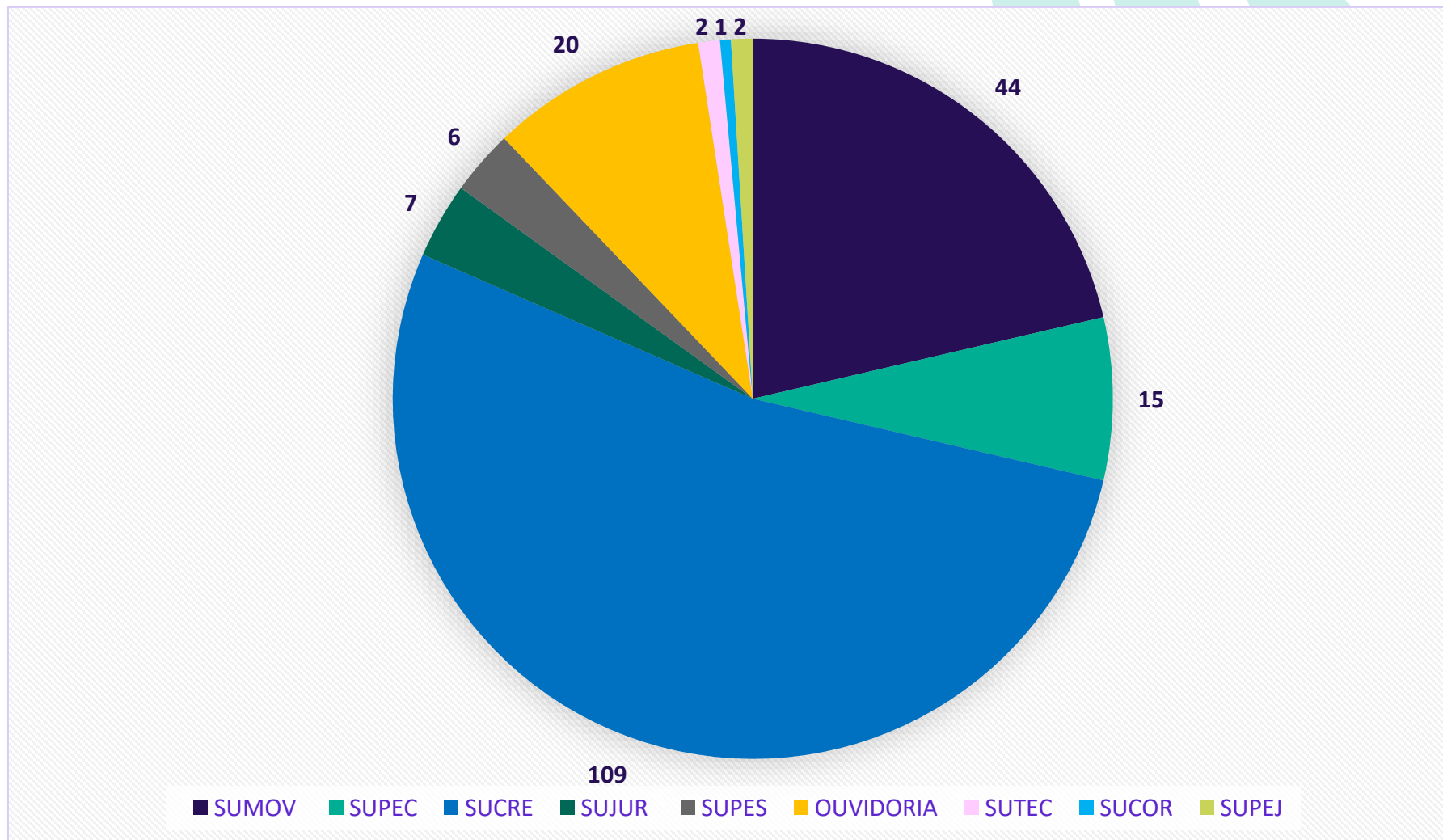


Gráfico: total de 189 manifestações respondidas na Plataforma Fala.Br





# PERCENTUAL DE DEMANDAS POR ÁREA NEGOCIAL



# NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

15

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

- 100% respondidas no prazo
- 14 acessos concedidos

Do total de 17 manifestações de Acesso à Informação cadastradas na Plataforma Fala.Br, 14 acessos concedidos, 1 com informação inconsistente na identificação do problema e 2 encaminhadas à outros órgãos.

## EMGEA – Empresa Gestora de Ativos

Atualização >> Diário

CATEGORIA DO ÓRGÃO: EMPRESA PÚBLICA

### VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

**17**

RANKING ?

**274° / 324**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

**5,78**

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING ?

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

**27° / 324**

### STATUS DOS PEDIDOS ?

RESPONDIDO

**100,000%**

EM TRAMITAÇÃO

**0,000%**

OMISSÕES

**0,000%**

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

## 1º SEMESTRE 2023

LAI	29
Reclame aqui	42
Fala.BR	156
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>

## 2º SEMESTRE 2023

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



## DENÚNCIAS

- Todas as denúncias foram recebidas e aquelas admitidas foram encaminhadas às áreas responsáveis para apuração e 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.
- \* Aliado a isso, a Ouvidoria iniciou campanha junto ao corpo funcional no sentido de reforçar importância da unidade e as suas atribuições mudança na cultura da Empresa.
- \* Por fim, a Ouvidoria reafirma o compromisso com o cidadão na busca de soluções efetivas manifestações recebidas e trabalha continuamente na melhoria da gestão para atender efetivamente os usuários internos e externos.



# OBRIGADA

---

**Angelita de Moraes Aquere – Ouvidora**  
**Sirléia Brandão dos Santos – Suplente**

Este documento foi assinado eletronicamente por Angelita Aquere.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código 6BF7-9EA9-1A2F-BC6E.

## 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/6BF7-9EA9-1A2F-BC6E> 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: 6BF7-9EA9-1A2F-BC6E



### Hash do Documento

E6335243A5D5BBFEE63C403D968D23287E2525E83788AA90B9FB151972FB323A

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 26/01/2024 é(são) :

Angelita de Moraes Aquere - \*\*\*.665.390-\*\* em 26/01/2024 17:21 UTC-03:00

**Tipo:** Assinatura Eletrônica

**Identificação:** Autenticação de conta

### Evidências

**Client Timestamp** Fri Jan 26 2024 17:20:44 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

**Geolocation** Latitude: -15.80025 Longitude: -47.883651 Accuracy: 138

**IP** 187.32.152.65

### Hash Evidências:

B1BE7B193CE1AF0AD9D0FE7E29345074DA03F31A5023D011195B20B6EFDC35AF



