

Brasília, 15 de agosto de 2018.

Aos

Senhores membros do Conselho de Administração,
Senhores membros do Conselho Fiscal,
Senhores membros da Diretoria Executiva,
Senhores membros do Comitê de Governança, Riscos e Controles – CGRC,
Senhores membros do Comitê de Auditoria,

Assunto: Relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria – 1º semestre/2018

1. Resumo

1.1 O presente relatório quantitativo e qualitativo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria refere-se ao 1º semestre de 2018.

1.2 Por ser este o primeiro relatório semestral, entendi oportuno anexar-lhe uma breve descrição dos diversos canais disponibilizados pela EMGEA para recebimento de reclamações, denúncias e outras manifestações de cidadãos antes da criação da Ouvidoria, bem como daqueles que remanescem disponíveis ao público interno e externo.

2. Introdução – a Ouvidoria

2.1 A Ouvidoria, unidade interna de governança vinculada ao Conselho de Administração, ao qual deve reportar-se diretamente, foi criada pela Assembleia Geral Extraordinária de 21.11.2017 e tem as seguintes competências estatutárias:¹

- I. receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da empresa em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;
- II. receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da empresa; e
- III. outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

2.2 É também atribuição da unidade² dar encaminhamento aos procedimentos necessários para solução dos problemas suscitados e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

2.3 A estruturação e o Regimento Interno da Ouvidoria foram aprovados pelo Conselho de Administração em reunião de 31.1.2018, Ata nº 213.

2.4 Em 16.2.2018, por meio do Ofício nº 01036/2018, manifestei ao Ouvidor-Geral da União o interesse da EMGEA em utilizar o Sistema de Ouvidorias do Poder

¹ Art. 52, § 1º, do Estatuto Social da EMGEA, aprovado em AGE de 24.7.2018.

² Art. 52, § 2º, do Estatuto Social da EMGEA, aprovado em AGE de 24.7.2018.

Executivo Federal - e-Ouv, mantido pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União para receber, tratar e encaminhar manifestações dos cidadãos relativas aos serviços públicos.

2.5 O registro da adesão ao e-Ouv foi comunicado à EMGEA em 23.2.2018, por meio de mensagem eletrônica da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias-CGOUV, da Ouvidoria-Geral da União.

3. Outros canais de atendimento ao público

3.1 Havia ou houve na EMGEA outros canais, serviços e estruturas de comunicação e atendimento ao público antes da criação da Ouvidoria, alguns dos quais permanecem disponíveis. São eles:

a) desativados:

- i. “Fale Conosco” – (2003-2010) – concebido como canal de comunicação para mutuários e ocupantes de imóveis objeto de financiamentos sob gestão da EMGEA, na prática apenas desviava dos canais competentes da Caixa, prestadora de serviços à EMGEA, as demandas negociais de seu público-alvo. Ao que consta, não era utilizado como ferramenta de gestão da qualidade dos serviços prestados pela Caixa. Um histórico desse canal está disponível no **Anexo I**;
- ii. “Denúncias e Sugestões” – (maio/2016-março/2018) – canal para recebimento e exame de sugestões, reclamações, elogios e denúncias relativos às atividades da Empresa, criado em atendimento ao Decreto nº 8.420, de 18.3.2015, à Resolução CGPAR nº 5, de 29.9.2015, e ao Guia de Implantação de Programa de Integridade nas Empresas Estatais, de dezembro de 2015. A Auditoria Interna possuía acesso automático às demandas recebidas. Foi desativado após a adesão da EMGEA ao e-Ouv e sem prejuízo da preservação dos registros das demandas e respostas. Para outras informações, ver o **Anexo II** e o **Anexo III**;

b) disponíveis:

- i. **SIC e e-SIC** – o Serviço de Informação ao Cidadão -**SIC**, atualmente operado pela Ouvidoria, destina-se ao atendimento de pedidos de informação efetuados ao amparo da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18.11.2011) por quaisquer cidadãos. Os pedidos podem ser formulados presencialmente, por carta, ao e-mail acessoainformacao@emgea.gov.br ou por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - **e-SIC**, da CGU. A Chefe de Auditoria Interna, Monique Sausmikát Guedes, foi cadastrada no e-SIC com perfil “observador SIC”, e possui acesso a todos os pedidos destinados à EMGEA desde a disponibilização do serviço. Para outras informações sobre SIC e e-SIC, ver o **Anexo IV**;
- ii. Endereço eletrônico da Comissão de Ética (etica@emgea.gov.br) –

administrado pela Secretaria-Executiva da Comissão de Ética da EMGEA. A Comissão de Ética integra o Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal e vincula-se à Comissão de Ética Pública da Presidência da República – CEP. Pode receber denúncias e consultas também presencialmente, por telefone e por carta;

- iii. Endereço eletrônico “Assessoria de Imprensa” (ascom@emgea.gov.br), com atalho no sítio da EMGEA (<https://www.emgea.gov.br/Home/Page/d63cfc3c-1b62-4395-ba38-e50fd7b37749>) – tem como finalidade atender a demandas de veículos de imprensa. Atualmente, é administrado pela Assessoria de Estratégia, Organização e Comunicação – ASSES. O Assessor de Comunicação Social, lotado na ASSES, deve encaminhar à Ouvidoria sugestões, reclamações, elogios e denúncias, internas e externas, acaso recebidas nesse endereço;
- iv. Endereço eletrônico da EMGEA (emgea@emgea.gov.br) – caixa-postal geral da Empresa. É administrada pelo Gabinete de Apoio aos Órgãos Estatutários e Comitês, que distribui as mensagens recebidas às unidades organizacionais competentes;
- v. Endereço da sede da Empresa – divulgado no sítio eletrônico da EMGEA, para recebimento de correspondência e atendimento presencial. A correspondência em meio físico, protocolizada no Protocolo da Superintendência de Pessoas e Logística - SUPEL, é registrada no Sistema de Gerenciamento de Documentos - SISDOC e encaminhada ao GABIN para distribuição aos membros da Diretoria e aposição de despachos;³
- vi. “Fale com o Presidente” (falecompresidente@emgea.gov.br) – endereço eletrônico disponibilizado em 12.8.2016. É gerido pessoal e exclusivamente pelo Diretor-Presidente.

4. Recepção e encaminhamento de denúncias

4.1 Na estrutura organizacional da EMGEA, a recepção de denúncias incumbe essencialmente à Comissão de Ética e à Ouvidoria.

4.1 Comissão de Ética

4.1.1 A Comissão de Ética possui escopo bastante delimitado e observa, no tratamento de denúncias, o rito processual descrito em seu Regimento Interno:⁴ a Comissão instaurará, de ofício ou mediante representação ou denúncia formulada por qualquer cidadão, agente público, pessoa jurídica de direito privado, associação ou entidade de classe, Procedimento Preliminar para apuração de conduta imputada ao agente público ou ocorrida em setores competentes da EMGEA que, em tese, configure infração ao padrão ético.

³ Ressalve-se que notificações e intimações em suporte físico, referentes a processos judiciais, são encaminhadas diretamente à Consultoria Jurídica, sem trânsito pelo GABIN, a fim de assegurar celeridade e evitar perda de prazos.

⁴ OR.NOR.013.00, subitem 3.2.8.

4.1.2 Se houver indícios de que a conduta configure, a um só tempo, falta ética e infração de outra natureza, inclusive disciplinar, cópia dos autos deverá ser encaminhada imediatamente à unidade competente.⁵ E se existir dúvida quanto ao enquadramento da conduta, se desvio ético, infração disciplinar, ato de improbidade, crime de responsabilidade ou infração de natureza diversa, a Comissão de Ética, em caráter excepcional, poderá solicitar parecer reservado à Consultoria Jurídica.⁶

4.1.3 Da decisão definitiva que resultar em penalidade a detentor de cargo efetivo ou de emprego permanente na Administração Pública, bem como a ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, será encaminhada cópia à Superintendência de Gestão de Pessoas e Logística, para constar dos assentamentos do agente público, para fins exclusivamente éticos.⁷

4.1.4 A Comissão de Ética poderá sugerir ao Diretor-Presidente a exoneração de ocupante de cargo ou função de confiança; o retorno do colaborador cedido ao órgão ou entidade de origem; ou a remessa de expediente à unidade competente para exame de eventuais transgressões de naturezas diversas.⁸

4.1.5 No caso de prestador de serviços sem vínculo direto ou formal com a EMGEA, a cópia da decisão definitiva, elencando as condutas infracionais, deverá ser remetida ao Diretor-Presidente, a quem competirá a adoção das providências cabíveis, eximindo-se a Comissão de Ética de aplicar ou de propor penalidades, recomendações ou Acordo de Conduta Pessoal e Profissional - ACPP.⁹

4.1.6 Se o investigado for membro da Comissão de Ética, dos Conselhos de Administração e Fiscal, da Diretoria-Executiva ou o próprio Diretor-Presidente, a infração de natureza ética será apurada pela Comissão de Ética de Pública – CEP, nos termos do art. 21 do Decreto nº 6.029/2007 e do art. 18 do Código de Conduta da Alta Administração Federal, respectivamente.¹⁰

4.2 Ouvidoria

4.2.1 A Ouvidoria não recebeu nenhuma denúncia no período abrangido pelo presente Relatório.

4.2.2 A Auditoria Interna tem acesso à correspondência física e eletrônica protocolizada na Empresa.

4.2.3 O Assessor de Comunicação Social, lotado na Assessoria de Estratégia, Organização e Comunicação - ASSES, deverá encaminhar à Ouvidoria sugestões, reclamações, elogios e denúncias, internas e externas, acaso recebidas na caixa postal da

⁵ OR.NOR.013.00, subitem 3.2.8.2.2.

⁶ OR.NOR.013.00, subitem 3.2.8.2.4.

⁷ OR.NOR.013.00, subitem 3.2.8.12.

⁸ OR.NOR.013.00, subitem 3.2.2.1.xv.

⁹ OR.NOR.013.00, subitens 3.2.8.12.2 e 3.2.8.12.3.

¹⁰ OR.NOR.013.00, subitem 3.2.10.1. As autoridades a serem submetidas à Comissão de Ética Pública - CEP estão mencionadas no art. 2º do Código de Conduta da Alta Administração Federal - CCAAF, a saber: “[...] III - presidentes e diretores de agências nacionais, autarquias, inclusive as especiais, fundações mantidas pelo Poder Público, empresas públicas e sociedades de economia mista.”

Assessoria de Comunicação Social – ASCOM, e deverá ter acesso à caixa postal da EMGEA, para recebimento de eventuais demandas, nas ausências do Ouvidor.

4.2.4 Como parte do Plano de Aprimoramento dos Controles Internos aprovado pelo Comitê de Governança, Riscos e Controles em reunião de 25.7.2018, Ata nº 010, a Ouvidoria, até o final do exercício, elaborará normativos para:

- i. dispor sobre o recebimento e tratamento de denúncias, sugestões, reclamações e elogios; e
- ii. sobre o recebimento e atendimento a solicitações de informações, nos termos da Lei de Acesso à Informação – LAI.

4.2.5 O primeiro dos normativos a serem elaborados, de que trata o subitem precedente, disporá sobre o encaminhamento ao Comitê de Auditoria - COAUD de denúncias, inclusive sigilosas, internas e externas à Empresa, em matérias relacionadas ao escopo das atividades desse Comitê.¹¹

4.3 Integração entre Ouvidoria e Comissão de Ética

4.3.1 A respeito de fatos relativos a questões éticas poderem ser denunciados por meio da Ouvidoria, assim se pronunciou a Comissão de Ética Pública:

“A Comissão de Ética Pública entende não haver óbices a que possam ser denunciados fatos relativos às questões éticas pelo canal de denúncias da Ouvidoria, desde que sejam posteriormente repassados à Comissão de Ética local competente.

Cumpre destacar que é recomendável que a triagem feita na Ouvidoria seja realizada da forma correta, por alguém que seja conhecedor das regras éticas, para dar o encaminhamento adequado à denúncia, preservando, se for o caso, o sigilo das informações, e sem restringir o encaminhamento das denúncias, dado que somente pode funcionar como canal de recepção, não de exame e análise do mérito, posto essa apreciação ser da competência das comissões de ética.

De sorte que não pode a Ouvidoria, sob o argumento de estar fazendo uma triagem, deixar de encaminhar toda e qualquer denúncia oferecida contendo matéria de natureza ética, devendo, por conseguinte, fazer avaliação prévia sobre a sua viabilidade, pertinência ou caracterização, dado esse exame ser da esfera de competência das comissões de ética.

Ademais, não é dado ceifar um canal direto com as comissões de ética. Assim, é importante que exista a possibilidade de se demandar diretamente à Comissão de Ética local, caso o denunciante assim prefira fazê-lo. Nesse sentido, cabe às Comissões de Ética locais dar ampla divulgação dos seus endereços físicos e eletrônicos a todos os agentes públicos por ela abrangidos, bem como ao público externo.¹²

¹¹ Art. 42, § 2º, do Estatuto Social da EMGEA, aprovado em AGE de 24.7.2018: “O Comitê de Auditoria Estatutário deverá possuir meios para receber denúncias, inclusive sigilosas, internas e externas à empresa, em matérias relacionadas ao escopo de suas atividades.”

¹² http://etica.planalto.gov.br/sistema-de-gestao-da-etica/precedentes-da-comissao-de-etica-publica/copy_of_rito-processual/denuncia - Processo n.º 00191.000012/2018-71. COMISSÃO DE ÉTICA DA AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A. Relatora Conselheira Suzana Gomes. Sistema de Gestão.

5. Atividades da Ouvidoria

5.1 No primeiro semestre de 2018, a Ouvidoria – e os endereços eletrônicos direta ou indiretamente por ela operados (acessoinformacao@emgea.gov.br; ascom@emgea.gov.br; emgea@emgea.gov.br) foram utilizados pelos cidadãos como “SAC”, ou seja, como serviço de atendimento ao consumidor (SAC).

5.2 Os **telefonemas atendidos** pela Ouvidoria e pelo GABIN, preponderantemente atinentes a créditos comerciais (inclusão no SCPC, obtenção de boleto, prazo para exclusão do SCPC), podem ser **estimados em dez ao dia, em média**. As dúvidas e demandas foram ou esclarecidas prontamente ou encaminhadas à Superintendência de Operações com Créditos Comerciais – SUPEC e, eventualmente, à Superintendência de Operações com Pessoas Físicas – SUPEF.

5.3 Os **133 e-mails recebidos** no SIC (acessoinformacao@emgea.gov.br), no endereço geral da EMGEA (emgea@emgea.gov.br) e na Ouvidoria (ouvidoria@emgea.gov.br) foram respondidos pela Ouvidoria ou encaminhados às unidades competentes para o fornecimento de subsídio para as manifestações da Empresa ou para prestação de atendimento diretamente aos cidadãos.

5.4 Foram recebidos e atendidos **oito pedidos de informação ao amparo da LAI** no período.

6. Conclusão

6.1 As demandas que incumbe à Ouvidoria receber, examinar e encaminhar podem ser categorizadas, de início, em dois grandes grupamentos, correspondentes aos incisos I e II do art. 52 do Estatuto Social da EMGEA: sugestões e reclamações; e denúncias internas e externas. Também podem ser classificadas segundo a categorização do e-Ouv como denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio ou sugestão de simplificação de serviços públicos (“Simplifique”¹³).

6.2 Em grande medida, a Ouvidoria da EMGEA e os demais endereços disponíveis ao público são utilizados pelos cidadãos como Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

6.2.1 Pelo fato de a EMGEA atuar no plano estratégico na recuperação de ativos e incumbir seus prestadores de serviços (Caixa Econômica Federal e empresas de cobrança credenciadas) de fazer todo o atendimento a devedores, é comum que estes tentem recorrer diretamente à Empresa, pretendendo obter condições negociais mais favoráveis que as autorizadas à Caixa ou às empresas de cobrança, ou ainda, buscando conseguir soluções mais rápidas e esclarecimentos mais conclusivos para eventuais problemas.

6.2.2 No que concerne aos créditos comerciais sob gestão da EMGEA, por exemplo, três questões foram preponderantes na correspondência recebida: qual o

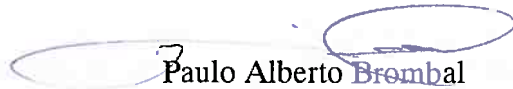
¹³ Módulo do e-Ouv que se destina ao recebimento de sugestões de simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, conforme dispõe o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

motivo da inclusão no SCPC pela EMGEA? Qual é o valor e quais são as condições para pagamento da dívida? Em que prazo ocorre a exclusão do SCPC.

6.3 A operação dos diversos canais de recebimento de demandas do público pelo Ouvidor, que também é Chefe de Gabinete da Presidência e Presidente da Comissão de Ética, propicia que as manifestações recebidas recebam tratamento adequado, independentemente de os canais utilizados pelos cidadãos serem os mais apropriados, bem como mitiga a possibilidade de duplicidade de tratamento de demandas e assegura o sigilo e o encaminhamento de eventuais denúncias.

6.3.1 Além disso, a solução adotada pela Empresa vai ao encontro da recomendação da Comissão de Ética Pública, já mencionada, no sentido de que “[...] a triagem feita na Ouvidoria seja realizada da forma correta, por alguém que seja conhecedor das regras éticas, para dar o encaminhamento adequado à denúncia, preservando, se for o caso, o sigilo das informações, e sem restringir o encaminhamento das denúncias, dado que [a Ouvidoria] somente pode funcionar como canal de recepção, não de exame e análise do mérito, posto essa apreciação ser da competência das comissões de ética.”¹⁴

Respeitosamente,


Paulo Alberto Brombal
Ouvidor

¹⁴ http://etica.planalto.gov.br/sistema-de-gestao-da-etica/precedentes-da-comissao-de-etica-publica/copy_of_rito-processual/denuncia - Processo n.º 00191.000012/2018-71. COMISSÃO DE ÉTICA DA AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A. Relatora Conselheira Suzana Gomes. Sistema de Gestão.

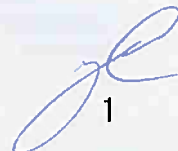
ANEXO I - “Fale Conosco”

1. O “Fale Conosco”, criado em 2003¹⁵ e desativado em 2010, propunha ser um canal de comunicação disponível para mutuários ou ocupantes de imóveis financiados, como demonstra esse enunciado: *“Aqui, recebemos suas dúvidas, críticas, sugestões, elogios e reclamações, que serão encaminhados às áreas competentes da EMGEA e contribuirão para a melhoria de nossos serviços”*. Ou este, orientando sobre como obter informações sobre contratos de financiamento habitacionais sob gestão da EMGEA: *“Você deve se dirigir à agência da Caixa [...]. Ou, se desejar, acesse a seção do ‘Fale Conosco’ para nos encaminhar suas dúvidas”*.¹⁶
2. As atividades de recepção, encaminhamento e resposta às demandas (efetuadas pelo Gabinete da Presidência – GABIN), a página “Fale Conosco” na internet e os aplicativos envolvidos constituíam um conjunto usualmente denominado “Sistema Fale Conosco”.
3. Em relatório de janeiro de 2009, a empresa de consultoria Evolução.Gov, contratada para revisão dos processos de trabalho da EMGEA, apontou que, de 2005 até 2008, cerca de 52% das ocorrências do “Fale Conosco” abordaram temas relacionados à área negocial, principalmente propostas de negociação, e 28%, questionamentos sobre a situação geral de contratos; destacou também a dificuldade de gestão sobre as ocorrências encaminhadas à Caixa Econômica Federal e a falta de *feedback* sobre a satisfação do mutuário e sobre o resultado de sua demanda. A empresa de consultoria concluiu sugerindo *“migrar a gestão do sistema Fale Conosco para a SUPEF, área que concentra a maior parte das demandas e que também faz a análise e o encaminhamento das respostas [aos cidadãos] ou demandas para a Caixa”* e *“analisar, desenvolver e implantar um modelo de gestão para este processo”*.
4. Finalizados os trabalhos da empresa de consultoria, estabeleceu-se prazo até 30.8.2009¹⁷ para as unidades organizacionais adotarem as providências necessárias ao início da implantação dos processos novos e redesenhados, entre os quais o “Fale Conosco”. Em 3.9.2009, o GABIN solicitou dilação do prazo e aduziu que empreendera um reestudo do “Fale Conosco” e fizera contatos com outras unidades da EMGEA e com a Ouvidoria da Caixa. Por fim, informou que estava elaborando proposta de alteração do “Sistema Fale Conosco”, divergente das conclusões e recomendações do relatório da consultoria.
5. As conclusões do estudo do GABIN foram apresentadas em reunião de 2.2.2010 da Diretoria, Ata nº 667. Segundo o GABIN, o fluxo processual do “Fale

¹⁵ Em 14.7.2003, em despacho sobre a Nota Técnica nº 0295/2003, da extinta Superintendência de Desenvolvimento de Sistemas – SUDES, o Diretor da área autorizou a aquisição de material e serviços de informática, dentre os quais o serviço de desenvolvimento de páginas para a internet. No Termo de Referência da licitação nº 04/2003, que resultou no contrato 20/2003, entre EMGEA e Sea Tecnologia em Informática Ltda., a página “Fale Conosco” do sítio da EMGEA foi descrita como *“página de formulário para comunicação com a EMGEA”*.

¹⁶ Os textos citados constavam do sítio da EMGEA em 22.2.2010.

¹⁷ Correspondência Eletrônica (CE) 04492/2009-SUPAR, de 20.7.2009.



1

Conosco” não estaria agregando valor ao tratamento das demandas dos mutuários e ocupantes de imóveis. Por outro lado, viria acarretando a execução manual de procedimentos que deveriam ser automatizados e desviando as demandas que poderiam ser feitas pelos mutuários aos canais institucionais da prestadora de serviços (SAC e Ouvidoria da Caixa), aos quais naturalmente se dirigiriam os mutuários, se não lhes houvesse sido disponibilizada a alternativa do “Fale Conosco”.¹⁸ Ainda segundo o GABIN, os procedimentos então adotados não eram eficazes nem para aferir a satisfação dos mutuários com a EMGEA nem para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Caixa; ademais, a rotina então existente poderia estar prejudicando a gestão, pela Caixa, da tempestividade das respostas e da qualidade dos serviços por ela prestados, e deixando de fornecer subsídios àquela prestadora para aprimorar a qualidade de seus serviços, para a realização de pesquisas de satisfação de clientes e para a correção de desvios acaso havidos no atendimento aos mutuários.

6. Após tomar conhecimento das conclusões do GABIN, o Diretor-Presidente, por meio da Portaria nº 011/2010, de 4.2.2010, instituiu Grupo de Trabalho para realizar estudos e propor alterações no Sistema “Fale Conosco”, consoante sugestões constantes do relatório da empresa de consultoria Evolução.Gov e análise já desenvolvida pelo citado GABIN, com vistas a aprimorar: i) a prestação de informações a usuários, ocupantes de imóveis e demais responsáveis por créditos geridos pela EMGEA; e ii) o encaminhamento de demandas desses públicos.

7. O relatório desse Grupo de Trabalho, concluído em 31.3.2010, destacou que o “Fale Conosco” não era nem SAC, nem Ouvidoria, nem canal de negócios. Em primeiro lugar, porque o funcionamento de tais canais, disponibilizados por grandes empresas, deve reger-se por legislação específica.¹⁹ Em segundo, porque a EMGEA, desde sua criação, contratara a Caixa para a prestação de serviços, sendo de responsabilidade daquela instituição, que detém as informações de sistemas sobre os contratos habitacionais geridos pela EMGEA, todo o atendimento a mutuários e ocupantes de imóveis, aí incluída a prestação de informações e de orientações sobre as dívidas.

8. Daí, segundo o Grupo de Trabalho, resultaria claro não ser necessário ou conveniente para a EMGEA criar SAC ou Ouvidoria para receber demandas de mutuários e ocupantes de imóveis, cujo acolhimento/solução incumbiria aos canais de atendimento da Caixa, lembrando que *“temas relacionados à área negocial, principalmente propostas de negociação”* e *“questionamentos sobre a situação geral do contrato”* perfizeram

¹⁸ Em 22.2.2010, o sítio da EMGEA assim orientava o mutuário: *“você deve se dirigir à agência da Caixa [...]. Ou, se desejar, acesse a seção do ‘Fale Conosco’ para nos encaminhar suas dúvidas”*.

¹⁹ O SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor é normatizado pelo Decreto nº 6.523/2008, que o conceitua como *“o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços”* e determina, em seu art. 5º, que *“o SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas”*; já o art. 17 do Decreto citado estabelece que *“as informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e as suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro”*. Quanto às Ouvidorias, a Resolução BACEN nº 3.849, de 25.3.2010 (então vigente e aplicável à Caixa), lhes atribuiu (art. 2º, III) *“informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias, contados da data da protocolização da ocorrência”* e (art. 2º, IV) *“encaminhar resposta conclusiva [...] até o prazo informado no inciso III”*. Essa Resolução foi revogada pela Resolução BACEN nº 4.433, de 23.7.2015 (vigente), cujo art. 6º, § 2º, prescreve que *“O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar de dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente, e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação”*.

cerca de 80% das demandas do “Fale Conosco” no período analisado pela empresa Evolução.Gov. Além disso, queixas referentes ao atendimento prestado pela Caixa deveriam ser direcionadas aos canais competentes daquela instituição (SAC e Ouvidoria), a fim de possibilitar-lhe aperfeiçoar os serviços prestados e corrigir eventuais desvios.

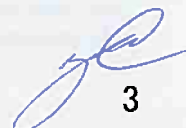
9. O Grupo de Trabalho sugeriu que a EMGEA procurasse aprimorar sua comunicação ativa com mutuários e ocupantes de imóveis, buscando dirimir suas dúvidas mais usuais; informando-lhes que todo o atendimento referente a contratos habitacionais é efetuado pela Caixa; e orientando-os a encaminhar propostas de renegociação de dívidas e outras demandas aos canais de atendimento da Caixa. Por fim, sugeriu a supressão do “Fale Conosco” do sítio da EMGEA, e recomendou, relativamente ao sítio da Empresa na internet:

- i. adequar o conteúdo das mensagens aos interesses estratégicos e táticos da EMGEA: elevar a imagem da Empresa perante seus públicos-alvo; estimular a negociação e a conciliação para regularização de contratos habitacionais;
- ii. utilizar os recursos que são próprios do meio virtual: aplicar, quando cabível e viável, recursos de sons, imagens e movimento às mensagens; disponibilizar *links*, ou seja, proporcionar interface mais intuitiva e amigável; tabular, se viável tecnicamente, as palavras mais consultadas e as perguntas mais acessadas, de modo a possibilitar que tais perguntas e temas recebam destaque no sítio da internet;
- iii. adequar a linguagem utilizada ao público destinatário: veicular mensagens concisas e claras; utilizar palavras acessíveis ao público, ao invés de termos técnicos ou de domínio restrito; utilizar termos com maior probabilidade de serem consultados em buscas por meio de palavras-chave; agrupar logicamente as “Perguntas mais Frequentes”;
- iv. promover o aprimoramento e a sintonia entre a comunicação da EMGEA e a da Caixa;
- v. zelar pela atualidade e validade (integridade) das informações.

10. O Grupo de Trabalho sugeriu também que fosse pactuada com a Caixa a disponibilização de relatórios periódicos sobre as demandas relativas a contratos da EMGEA, recebidas na Ouvidoria daquela instituição, com sua segmentação por tipo (assunto). Esse procedimento possibilitaria à EMGEA conhecer as causas das reclamações de seus mutuários e aferir, ou inferir, a qualidade dos serviços prestados pela Caixa. O universo a ser abrangido por tais relatórios seria maior e mais representativo do que o do “Fale Conosco”.

11. Subsidiariamente, o Grupo de Trabalho sugeriu que, para tratar as demandas de cidadãos não abrangidas no escopo do trabalho para o qual fora designado, o GABIN recebesse as atribuições de componente organizacional de Ouvidoria, segregado da auditoria interna, segundo os princípios norteadores da administração pública.

12. O “Fale Conosco” foi desativado em seguida.



3

ANEXO II - Canal “Denúncias e Sugestões”

1. A Resolução CGPAR nº 5, de 29.9.2015, em seu art. 2º, determinou às empresas públicas “*manter canal de atendimento para investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral, com a atribuição de receber e examinar sugestões, reclamações, elogios e denúncias relativos às atividades da empresa, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, com retorno aos interessados.*” Semelhante determinação se verifica no Guia de Implantação de Programa de Integridade nas Empresas Estatais²⁰ e no Decreto nº 8.420, de 18.3.2015.²¹

2. Em reunião de 19.5.2016, Ata nº 939, a Diretoria Executiva aprovou o Voto DICON nº 00058/2016, de 19.5.2016, embasado na Nota Técnica nº 00196/2016-SUCOI, de 18.5.2016, que tratou da proposta da publicação da página do “Canal de Comunicação/Denúncias” na internet, do “Manual do Usuário” e do “Fluxo Interno Simplificado” de tratamento de demandas.

3. Em 23.5.2016, por meio de Portaria nº 077/2016, fomos designados eu, Paulo Alberto Brombal, Chefe de Gabinete, e Maximino Morais Lage, Assessor de Comunicação Social, respectivamente titular e suplente, para o recebimento e tratamento de denúncias, sugestões, elogios ou reclamações, na forma do Voto DICON nº 00058/2016, já mencionado; a Portaria também determinou que deveria ser apresentado mensalmente à Diretoria relatório das atividades desenvolvidas.

4. Em 24.5.2016, conforme Memorando nº 1521/2016 - SUTEC/GEDES, foi publicado na internet o Sistema de Denúncias e Sugestões, com as seguintes permissões de acessos configuradas:

Perfil	Permissões	Colaboradores vinculados ao perfil
Administrador de Denúncias e Sugestões	Visualizar a lista de todos os registros cadastrados. Detalhar e/ou alterar qualquer registro	Carlos Alberto Caetano (Chefe de Auditoria Interna)
		Paulo Alberto Brombal (Chefe de Gabinete)
Gerenciar Sugestão, Reclamação e Elogio	Visualizar a lista de todos os registros cadastrados. Detalhar e/ou alterar apenas os registros classificados como sugestão, reclamação ou elogio	Maximino Morais Lage (Assessor de Comunicação Social)

5. Em 23.3.2017, Maximino Morais Lage, desligado da EMGEA, foi sucedido na função de suplente por Luciano Moreira, Assessor de Comunicação Social, conforme Portaria nº 035/2017, que veio revogar a Portaria nº 077/2016.

6. Registro que desde a disponibilização do “Canal Denúncias e Sugestões” o Chefe de Auditoria Interna teve assegurada permissão de acesso a todas as demandas

²⁰ Publicado pela CGU em dezembro de 2015, e disponível em http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/etica-e-integridade/arquivos/guia_estatais_final.pdf, o guia citado preconiza, em seu subitem 3.3.6 (página 71), que as empresas estatais tenham “*canais de denúncias adequados e suficientes e política de incentivo às denúncias e proteção aos denunciantes.*”

²¹ O art. 42, X, do Decreto nº 8.420, de 18.3.2015, estabelece que um dos parâmetros de avaliação do programa de integridade da empresa é a existência de “*canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciante de boa-fé.*”

nele registradas, e que estas não poderiam ser excluídas por nenhum dos permissionários do sistema.

7. Em 6.3.2018, por meio do Memorando nº 00690/2018-Ouvidoria, noticiei à Superintendência de Tecnologia – SUTEC a adesão da EMGEA ao e-Ouv e solicitei que fosse interrompido o acesso dos cidadãos ao “Canal de Denúncias”, sem prejuízo da manutenção dos registros efetuados até aquela data – o e-Ouv substituiria com vantagem o canal suprimido, possuindo outras funcionalidades além daquelas do Canal preconizado pela Resolução CGPAR nº 5 e permitindo a concentração das demandas. Solicitei também que fossem providenciadas alterações no sítio eletrônico da EMGEA, de forma a redirecionar para o e-Ouv o cidadão que viesse buscar atendimento pela Ouvidoria.

8. Em 6.4.2018, com a publicação da Portaria nº 038/2018, que veio revogar a já citada Portaria nº 035/2017, o processo de desativação do “Canal Denúncias e Sugestões” foi finalizado.

9. Entre junho/2016 e fevereiro/2018, foram registradas no “Canal Denúncias e Sugestões”, desprezados os casos de duplicidade, *spam* e simples perguntas, 75 ocorrências, das quais 26 motivadas pela inclusão de CPF no SCPC.

10. Uma única denúncia, assim caracterizável, foi efetuada nesse canal, de modo anônimo, em 24.4.2017. Sua notória improcedência pode ser verificada no relatório mensal referente ao período de 22.4.2017 a 21.5.2017.²²

11. No conjunto, as demandas registradas nesse canal evidenciaram sua utilização não como “ouvidoria”, mas como “SAC”, pelos cidadãos. Como todo o atendimento aos devedores da EMGEA continua sendo efetuado por terceirizados²³ (atualmente, a Caixa atende os mutuários de financiamentos habitacionais, ocupantes de imóveis financiados e arrematantes de imóveis não de uso alienados; e as empresas de cobrança credenciadas pela EMGEA, os responsáveis por dívidas provenientes de créditos comerciais adquiridos da Caixa).

12. Uma síntese das demandas recebidas no “Canal Denúncias e Sugestões” e dos respectivos relatórios mensais encontra-se disponível no **Anexo III**.

²² Memorando nº 01824/2017-GABIN, de 27.6.2017.

²³ Atualmente, a Caixa atende os mutuários de financiamentos habitacionais, ocupantes de imóveis financiados e arrematantes de imóveis não de uso alienados; e as empresas de cobrança credenciadas pela EMGEA, os responsáveis por dívidas provenientes de créditos comerciais adquiridos da Caixa.



ANEXO III - Síntese dos Relatórios Mensais do “Canal de Denúncias e Reclamações” (CGPAR nº 5)

Período	Memorando	Sugestões		Reclamações		Elogios	Denúncias	
		Categorização pelos cidadãos	Reclassificação (A)	Categorização pelos cidadãos	Reclassificação (A)		Categorização pelos cidadãos	Reclassificação (A)
23.5.2016 a 21.6.2016	01893/2016	-	-	1	5 (D)	-	4	-
22.6.2016 a 21.7.2016	02252/2016	1	"spam"	-	4 (D) + 1	-	6	-
22.7.2016 a 21.8.2016	02554/2016	-	-	-	1 (D)	-	1	-
22.8.2016 a 21.9.2016	02902/2016	1	-	1	4	-	2	-
22.9.2016 a 21.10.2016	03213/2016	1 (B)	-	3 (B)	1 (D) + 3	-	- (B)	-
22.10.2016 a 21.11.2016	03525/2016	-	-	7 (B)	1 (D) + 8	-	2	-
22.11.2016 a 21.12.2016	03845/2016	-	-	2	1 (D) + 2	-	1	-
22.12.2016 a 21.1.2017	00239/2017	-	-	-	1	-	1	-
22.1.2017 a 21.2.2017	00837/2017	-	-	1	1 (D) + 2	-	2	-
22.2.2017 a 21.3.2017	00838/2017	-	-	1 (B)	2	-	1 (B)	-
22.3.2017 a 21.4.2017	01141/2017	-	-	1	1 (D) + 2	-	2	-
22.4.2017 a 21.5.2017	01824/2017	-	-	2	3 (D)	-	2 (C)	1
22.5.2017 a 21.6.2017	01825/2017	-	1	2	1 (D) + 5	-	5	-
22.6.2017 a 21.7.2017	02599/2017	1	- (sem vínculo c/ a EMGEA)	2 (B)	4	-	2	-
22.7.2017 a 21.8.2017	02797/2017	-	-	-	1	-	1	-
22.8.2017 a 21.9.2017	03677/2018	-	-	4	1 (D) + 3	-	-	-
22.9.2017 a 21.10.2017	03678/2017	-	-	2	1(D) + 1	-	-	-
22.10.2017 a 21.11.2017	03679/2017	-	-	2 (B)	1 (D) + 4	-	3	-
22.11.2017 a 21.12.2017	00034/2018	-	-	-	2	-	2	-
22.12.2017 a 21.1.2018	00283/2018	1	- (simples pergunta)	1	3 (D) + 1	1	3	-
7.2.2018	emissão descontinuada	-	-	1	1(D)	-	-	-
TOTAIS		5	1	32	26 (D) + 46	1	40	1 (improcedente)

(A) para a produção deste resumo, as demandas foram reclassificadas em conformidade com os conceitos preconizados no art. 3º da Instrução Normativa nº 5, de 18.6.2018, da Ouvidoria-Geral da União. (B) desconsiderados registros em duplicidade no mesmo canal (C) em um dos casos, o cidadão anônimo registrou concomitantemente ocorrência na Ouvidoria-Geral do MF (D) reclamação por inscrição no SCPC ou em cadastro restritivo interno da Caixa.



ANEXO IV - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC e e-SIC)

1. O Serviço de Informação ao Cidadão da EMGEA (SIC) foi criado para atendimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527, de 18.11.2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16.5.2012; e, concomitantemente ao início de vigência da LAI, a CGU disponibilizou ao público o e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

2. A última Portaria de designação de representantes do SIC da EMGEA publicada foi a de nº 057, de 23.5.2017, pela qual eu, Paulo Alberto Brombal, fui designado representante titular e Luciano Moreira, Assessor de Comunicação Social, suplente, para o exercício das atribuições descritas na Lei de Acesso à Informação, notadamente o art. 40 (autoridade de monitoramento da LAI). Desde fevereiro de 2018, a gestão do SIC e o exercício das atribuições do art. 40 da LAI incumbem à Ouvidoria.²⁴

3. Solicitações de informações ao SIC podem ser efetuadas presencialmente, por carta, ao e-mail acessoainformacao@emgea.gov.br ou por intermédio do e-SIC, da CGU.

4. A Chefe de Auditoria Interna, Monique Sausmikat Guedes, está cadastrada no e-SIC com perfil “observador SIC”, com acesso a todos os pedidos destinados à EMGEA desde a disponibilização do serviço eletrônico pela CGU.

5. O e-SIC permite pesquisar detalhes de cada pedido efetuado, bem como disponibiliza a emissão de diversos tipos de relatórios, a saber:

- Pedidos Reencaminhados;
- Pedidos – Detalhado;
- Pesquisa de Satisfação;
- Estatístico de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes – Público;
- Estatístico de Recursos e Reclamações – Público;
- Recursos por e-mail à CGU (até 22/08/2012) – Público;
- Recursos por e-mail à CMRI (até 31/01/2014) – Público.

6. No primeiro semestre de 2018, 9 pedidos foram recebidos no e-SIC, todos respondidos tempestivamente. Um deles não era, de fato, solicitação de informação.

7. O quadro abaixo sintetiza os pedidos recebidos no e-SIC de 1º.1.2016 até 30.6.2018:

Pedidos recebidos no e-SIC

Semestre	Total (A)	Não enquadráveis na LAI (B) *	Efetivos (A) – (B)
1º/2018	9	1	8
2º/2017	14	6	8
1º/2017	19	6	13
2º/2016	18	9	9
1º/2016	16	10	6

(*) solicitações de informações de competência de outros órgãos, reclamações por inclusão no SCPC, pedidos de informação sobre contratos específicos, etc.

²⁴ Regimento Interno da Ouvidoria (OR.NOR.016.00), com início de vigência em 9.2.2018, subitem 3.2.2.2, alíneas “c” e “e”.

8. Nesse primeiro semestre de 2018, o decréscimo verificado no total de pedidos formulados no e-SIC em comparação com semestres anteriores talvez decorra do incremento da transparência ativa da EMGEA: na medida em que mais informações sobre a Empresa são disponibilizadas em seu sítio eletrônico, o cidadão prescinde de formular pedidos para obtê-las. Já no que respeita à expressiva diminuição de demandas não enquadráveis na LAI, a causa parece ser que pedidos de informação sobre contratos específicos e reclamações sobre inclusão no SCPC passaram a ser direcionados à Ouvidoria.

9. Cabe ressaltar que os pedidos de informação podem ser efetuados também por carta, por e-mail, presencialmente ou por telefone.²⁵ Os pedidos de informação efetuados por quaisquer dessas vias devem ser registrados no e-SIC, consoante determina o respectivo Manual,²⁶ mesmo se as respostas forem fornecidas por meio de correspondência física ou acesso a arquivos. Por outro lado, manifestações de cidadãos recebidas no e-SIC cuja resposta incumba, na verdade, à Ouvidoria (reclamações, denúncias, solicitações, sugestões ou elogios) podem ser encaminhadas diretamente do e-SIC para o e-Ouv.²⁷

10. Da mesma forma que à CGU preconiza o encaminhamento de demandas recebidas no e-SIC para o e-Ouv, em 2018 passei a encaminhar ou responder como Ouvidor e a arquivar na caixa postal da Ouvidoria as mensagens recebidas no SIC EMGEA que não constituam pedidos de informação ao amparo da LAI – o que correspondeu, no primeiro semestre de 2018, a 100% das demandas recebidas, mesma situação verificada no semestre anterior, conforme quadro abaixo:

Mensagens recebidas no SIC (acessoainformacao@emgea.gov.br) – 2º semestre 2017

Assunto	Quantidade
Renegociação de débitos	31
Pedido de informação sobre contrato específico	9
Encaminhamento de Nota Fiscal eletrônica	1
Inclusão/exclusão do SCPC	11
Informação sobre como adquirir imóvel não de uso	1
Baixa de hipoteca	2
Informação sobre empresa cobradora	1
TOTAL	56

²⁵ Não houve na EMGEA nenhum caso de atendimento telefônico ou de balcão de 2012 até a presente data.

²⁶ Manual do e-SIC, disponível em <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/MANUAL%20e-SIC%20-%20GUIA%20DO%20SIC.pdf>. Atualizado em outubro de 2016. Orientações sobre registro de pedidos constam das páginas 13 a 15 do Manual.

²⁷ Trata-se da integração do e-SIC com o e-Ouv, conforme Manual do e-SIC, disponível em <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/MANUAL%20e-SIC%20-%20GUIA%20DO%20SIC.pdf>, atualizado em outubro de 2016, página Orientações sobre registro de pedidos constam das páginas 34 e 35. O e-SIC e o e-Ouv foram integrados em 15.9.2016.