

Brasília, 3 de julho de 2020.

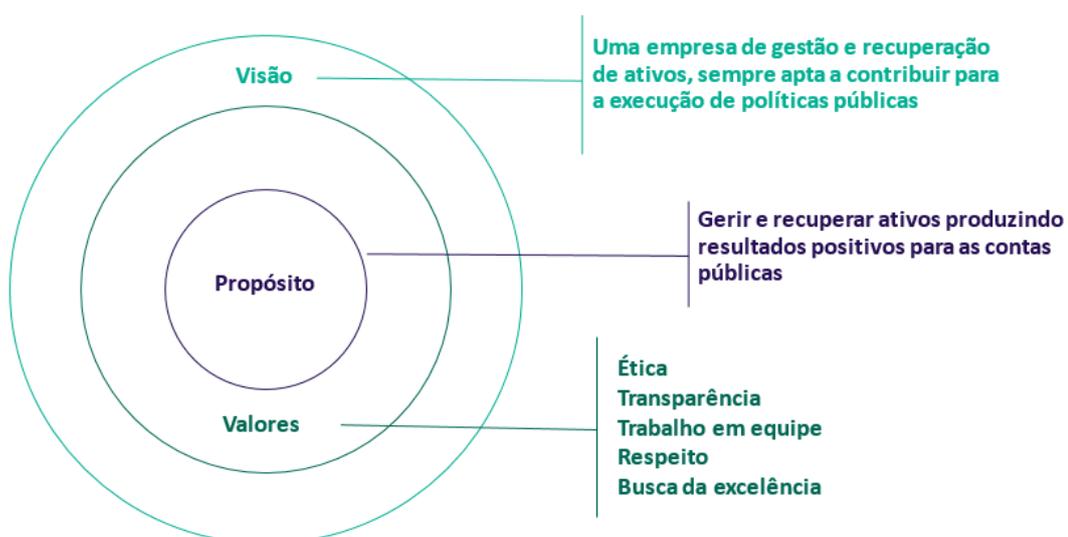
Senhores membros dos Conselhos de Administração e Fiscal,
Senhores membros da Diretoria Executiva,
Senhores membros do Comitê de Governança, Riscos e Controles - CGRC,
Senhores membros do Comitê de Auditoria,
Senhora Chefe de Auditoria Interna.

Assunto: Relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria - 1º semestre de 2020

1. EMGEA

1.1 A Empresa Gestora de Ativos S.A (EMGEA) é uma empresa de gestão de bens e de direitos provenientes da União e de entidades integrantes da administração pública federal. Os ativos (bens e direitos) são adquiridos por meio de assunção de obrigações das entidades transmitentes, por aumento de capital ou contra pagamento.

1.2 Constituída sob a forma de sociedade anônima de capital fechado, é uma empresa pública federal não financeira, vinculada ao Ministério da Economia.



2. Ouvidoria da EMGEA

2.1 A Ouvidoria recebe e examina 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.

3. Canais de Atendimento

3.1 A EMGEA disponibiliza canais para denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação:



- ✓ atendimento presencial;
- ✓ encaminhamento de correspondências;
- ✓ Serviço de Informação ao Cidadão - SIC;
- ✓ Fala.BR;
- ✓ endereço eletrônico: ouvidoria@emgea.gov.br.

4. Processo de Atendimento da Ouvidoria

4.1 O Atendimento de Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado por clientes, usuários de produtos e serviços e cidadãos, por meio de telefone, carta, mensagem eletrônica ou presencialmente, objetivando apresentar reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou informações.

4.2 Após o registro da manifestação, a Ouvidoria procede à análise do caso apresentado, atestando a fundamentação da solicitação.

4.3 Em seguida, a Ouvidoria interage com a unidade da EMGEA responsável pela demanda, com o objetivo de identificar possibilidades de resolução, observados o Código de Defesa do Consumidor e/ou outros normativos vigentes.

4.4 A resposta ao solicitante vinda da unidade responsável é enviada com cópia para a Ouvidoria.

4.5 Quando se trata de denúncias ou reclamações, após a verificação dos requisitos mínimos de admissibilidade, a Ouvidoria as encaminha para tratamento pela Auditoria Interna, Comissão de Ética ou outros órgãos internos competentes.

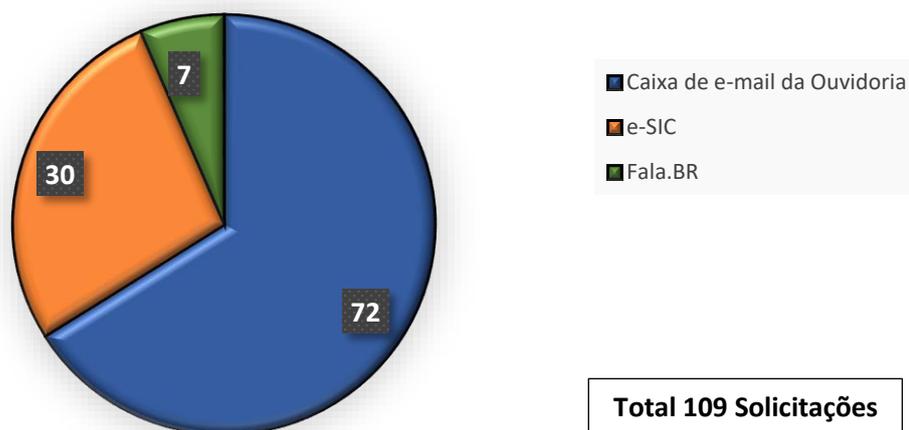
4.6 Sugestões, elogios ou informações, também, são enviados às áreas envolvidas com o tema.

5. Resultados

5.1 O presente relatório aborda quantitativa e qualitativamente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2020.

Gráfico 1 - Canais de Ouvidoria - Posição em 30.6.2020

Canais de Ouvidoria - EMGEA 1º semestre 2020



6. Solicitações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias no Fala.BR¹

6.1 Por meio do Fala.BR, foram recebidas 7 solicitações, todas atendidas dentro do prazo estabelecido, as quais se referem a solicitações de informações, com os seguintes números de protocolo e temas:

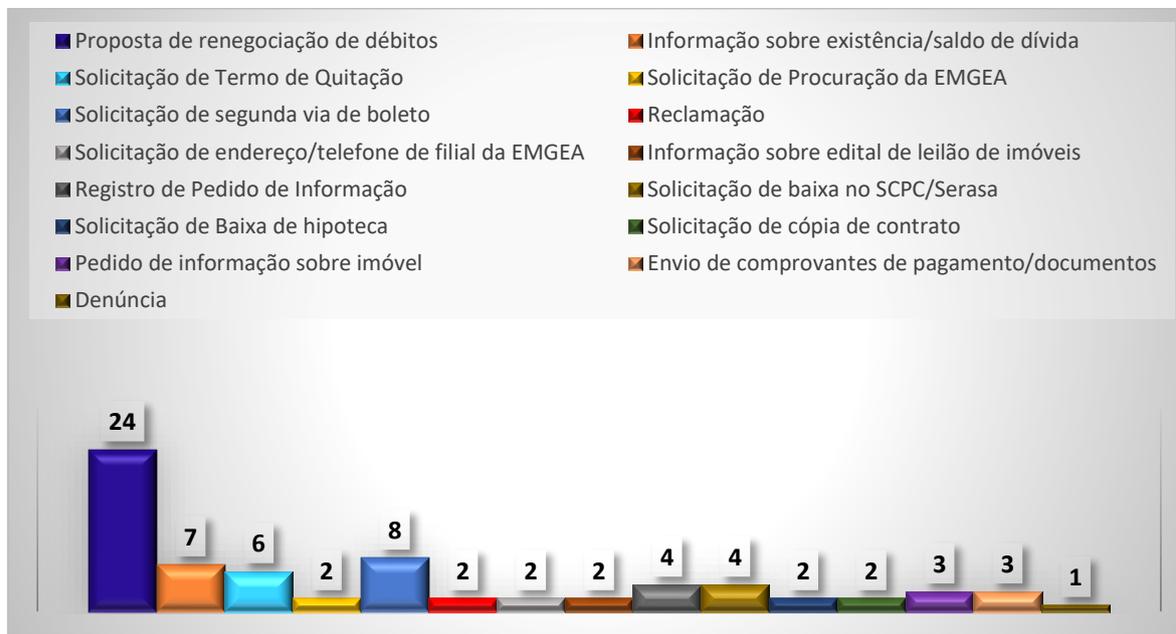
18850.000005/2020-49	Proposta de negociação
18850.000005/2020-93	Termo de Quitação
18850.000005/2020-38	Informação sobre imóvel
18850.000005/2020-84	Segunda via de boleto
18850.000005/2020-27	Segunda via de boleto
18850.000005/2020-64	Pausa emergencial
18850.000005/2020-10	Informação sobre imóvel

¹ Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, da Controladoria-Geral da União. É um canal integrado, disponível na Internet, para encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) à órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

7. Manifestações recebidas pela caixa de e-mail da Ouvidoria

7.1 Através do endereço de e-mail da Ouvidoria da EMGEA, foram recebidas e tratadas 72 manifestações, cujos temas são sintetizados no gráfico abaixo:

Gráfico 2 - Manifestações recebidas por e-mail - Posição em 30.6.2020

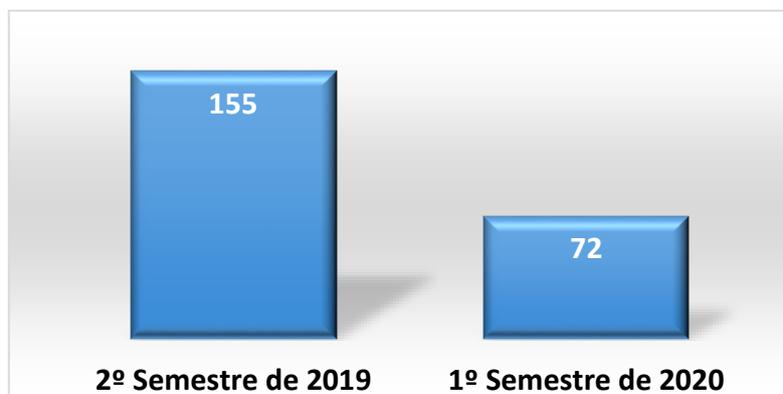


7.2 Cabe ressaltar o recebimento de uma denúncia por parte da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal², solicitando informações acerca do Plano de Contingência da Empresa frente à COVID-19.

7.3 A denúncia foi prontamente respondida considerando o levantamento e monitoramento dos atos normativos publicados pelo Governo Federal e Governo do Distrito Federal, informamos as medidas adotadas pela EMGEA, até o presente momento³.

7.4 Observou-se em relação ao semestre anterior, redução nas solicitações recebidas na caixa de e-mail da Ouvidoria.

Gráfico 3 - Caixa de e-mails da Ouvidoria - Posição em 31.12.2019 e 30.6.2020



² Ofício Nº 28 - SES/SVS/DISAT, de 21.6.2020.

³ Ofício Nº 4120 – OUVID, de 25.6.2020.

8. Manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC).

8.1 No e-SIC⁴ é possível, a qualquer tempo, obter relatórios de pedidos de informação e recursos.

8.2 Conforme dados a seguir, extraídos do sistema, no segundo semestre de 2019 foram recebidas 30 solicitações, respondidas dentro do prazo.

Quantidade	Status Pedidos	% de atendimento
30	Respondidos	100%

9. Pesquisa de Satisfação e-SIC e Fala.Br

9.1 No período analisado, não foram registradas respostas aos relatórios de pesquisa de satisfação das plataformas e-SIC e Fala.Br.

10. Conclusão

10.1 Prevalece a constatação de que, em grande medida, a Ouvidoria e os demais canais disponíveis da EMGEA são utilizados pelos cidadãos como um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

10.2 As manifestações e pedidos recebidos foram tratados em conformidade com a legislação aplicável e respondidos tempestivamente.

Atenciosamente,

FERNANDA DE OLIVEIRA AYRES
Ouvidora

⁴ Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão, da CGU. Sistema automatizado que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar pedidos de acesso à informação, acompanhar o prazo e receber a resposta a solicitações realizada para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.