

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 trimestre/2019**

1. Resumo

1.1 O presente relatório quantitativo e qualitativo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria refere-se ao 1º trimestre de 2019.

2. Solicitações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias no e-Ouv ¹

2.1 **Por meio do e-Ouv**, foram recebidas 12 reclamações e 6 solicitações, cujo detalhamento consta do **ANEXO 1**.

2.2 No período, 5 avaliações foram registradas para a Ouvidoria, sintetizadas no quadro abaixo:²

Quadro 1 - Respostas à pesquisa de satisfação do sistema e-Ouv – 1º trimestre 2019

Sua demanda foi atendida?	Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?	O que o(a) levou a classificar dessa maneira?		
		Qualidade da resposta	Prazo	Qualidade do sistema e-OUV
Sim	Muito satisfeito	Sim	Sim	Sim
Sim	Muito satisfeito	Sim	Sim	Sim
Sim	Muito satisfeito	Sim	Sim	Sim
Parcialmente	Satisfeito	Sim	Sim	-
Sim	Muito insatisfeito	Sim	Sim	Sim

3. Manifestações recebidas por outros meios

3.1 Nos endereços de e-mail da Ouvidoria, da EMGEA e do SIC foram recebidas e tratadas pela Ouvidoria 110 demandas, cujos temas são sintetizados no quadro seguinte.

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

² O e-Ouv permite a visualização das respostas à pesquisa de satisfação do sistema.

Quadro 2 – Manifestações recebidas por e-mail no 1º trimestre de 2019

ASSUNTO	QUANTIDADE
Dificuldade de cadastramento no <i>site</i> da EMGEA	33
Cobrança indevida / contrato quitado	24
Proposta de renegociação	16
Informação sobre existência/saldo de dívida	14
Solicitação de segunda via de boleto	8
Solicitação de endereço/telefone de filial da EMGEA	3
Solicitação de cópia de contrato	2
Solicitação de informações sobre credenciamento advogados	2
Informação sobre débitos <i>propter rem</i> de imóvel arrematado	1
Solicitação de petição conjunta para concretização de acordo em juízo	1
Solicitação de informação sobre créditos adquiridos do Banco do Brasil	1
Informação sobre edital de leilão de imóveis	1
Solicitação de providências para registro de imóvel adquirido em leilão	1
Solicitação de pagamento de condomínio em atraso	1
Solicitação de fornecimento de termo de quitação de imóvel	1
Cadastro restritivo interno da Caixa	1
TOTAL	110

3.2 O detalhamento dessas manifestações consta do **ANEXO 2**.³

4. Pedidos de informação ao abrigo da Lei de Acesso à Informação

4.1 No e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão⁴ é possível, a qualquer tempo, obter relatórios de pedidos de informação e recursos.⁵

4.2 Conforme relatório extraído do sistema (**ANEXO 3**), no primeiro trimestre de 2019 foram recebidos e respondidos tempestivamente 17 pedidos de acesso à informação, categorizáveis conforme quadro 3 seguinte.

³ A fim de preservar dados pessoais e relativos às operações, os anexos não são divulgados na internet.

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.

⁵ <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/default.aspx>

Quadro 3 - Pedidos registrados no e-SIC no primeiro trimestre de 2019

Pedidos	Objeto	Quantidade
Não amparados pela LAI	Dificuldade de cadastramento no sítio da EMGEA	4
	Informação sobre origem/valor do débito cobrado	6
	Metodologia de precificação de imóvel para leilão judicial	1
Amparados pela LAI	Sistema de gestão de qualidade nas empresas estatais	1
	Licitação (água mineral)	1
	Licitação (restaurante e lanchonete)	1
	Licitação (possível vínculo empregatício com a EMGEA)	1
	Patrocínio ao amparo da Lei de Incentivo ao Esporte	1
	Política de gestão de riscos em órgãos públicos	1
	TOTAL	17

4.3 O e-SIC possibilita a geração de relatório de pesquisa de satisfação; no entanto, não houve registros no período.

5. Aprimoramento da tramitação de demandas

5.1 Fora excluídas as permissões então existentes na pasta “Acesso à Informação” no Outlook (acessoainformacao@emgea.gov.br). Todas as mensagens acaso recebidas nesse endereço são automaticamente encaminhadas à Ouvidoria (ouvidoria@emgea.gov.br).⁶

5.2 A fim de assegurar que o Comitê de Auditoria – COAUD disponha de meios para o recebimento de eventuais denúncias, foi criado o e-mail coaud@emgea.gov.br, do qual são administradores os atuais membros desse Comitê.⁷

5.3 Todas as mensagens acaso recebidas nesse e-mail serão automaticamente retransmitidas (encaminhadas) à Ouvidoria (ouvidoria@emgea.gov.br) e à Auditoria Interna – AUDIT (audit@emgea.gov.br). O Outlook emite para o remetente a seguinte resposta automática: “*Sua mensagem foi recebida pelo Comitê de Auditoria da EMGEA. Aguarde manifestação.*”

5.4 O endereço eletrônico do COAUD foi incluído na revisão do Código de Ética, Integridade e Conduta da EMGEA, cuja versão definitiva viria a ser publicada em abril de 2019.

⁶ Chamado SISADE 2019002303, de 29.3.2019

⁷ Chamados SISADE 2019001821, de 12.3.2019, e 2019001938, de 15.3.2019

6. Informações relevantes

6.1 Cabe destacar dois fatos que impactaram os acionamentos da Ouvidoria no período.

6.2 O primeiro deles pôs em relevo um dos aspectos do risco de terceiros: o do prestador de serviços. A Caixa, após a internalização dos créditos Minha Casa Melhor (MCM), havida em 2018, emitiu notificações da cessão dos créditos a todos os devedores que constavam da base da cessão – inclusive para os responsáveis por operações liquidadas após a cessão. O resultado foi o incremento dos questionamentos sobre a existência de dívidas, ou de saldo remanescente.

6.3 O segundo fato merecedor de registro foi que, com a internalização dos créditos MCM, evidenciou-se inconsistência na base de dados (data de aniversário dos devedores). Devido a isso, muitos devedores de operações MCM não conseguiam concluir o cadastro no *site* da EMGEA. A Ouvidoria, em face do volume de ocorrências, passou a dirigir cópias das manifestações do público à SUTEC, que identificou e sanou o problema.

6.4 Cabe ressaltar que muitas das ocorrências de alegada dificuldade no cadastramento dos devedores no *site* da EMGEA se mostraram improcedentes. Verificou-se que, para “driblar” a exigência de informação de dados pessoais, muitos devedores inseriam endereços inválidos de e-mail e, por essa razão, não conseguiam completar seu cadastramento. O SISGEA foi alterado para exigir endereços “válidos” de e-mail.

6.5 Finalmente, vale destacar também a manifestação 18850.000001/2019-27 no e-Ouv. Desde a arrematação de um apartamento, em 31.8.2005, a antiga mutuária continua a residir no imóvel, e reiteradamente ameaça incendiá-lo, com abalo à imagem da EMGEA e risco à segurança pessoal e ao patrimônio dos condôminos. Em face dessa notícia, foram requeridas à Caixa providências para imediata imissão na posse do bem.

7. Conclusão

7.1 Prevalece a observação de que, em grande medida, a Ouvidoria da EMGEA e os demais endereços disponíveis ao público continuam a ser utilizados pelos usuários como Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

7.2 Também persiste, em alguns casos, o acionamento em duplicidade de órgãos e canais distintos da Caixa e da EMGEA por alguns usuários.

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

Respeitosamente,

Paulo Alberto Brombal
Ouvidor