

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 – 2º trimestre/2019**

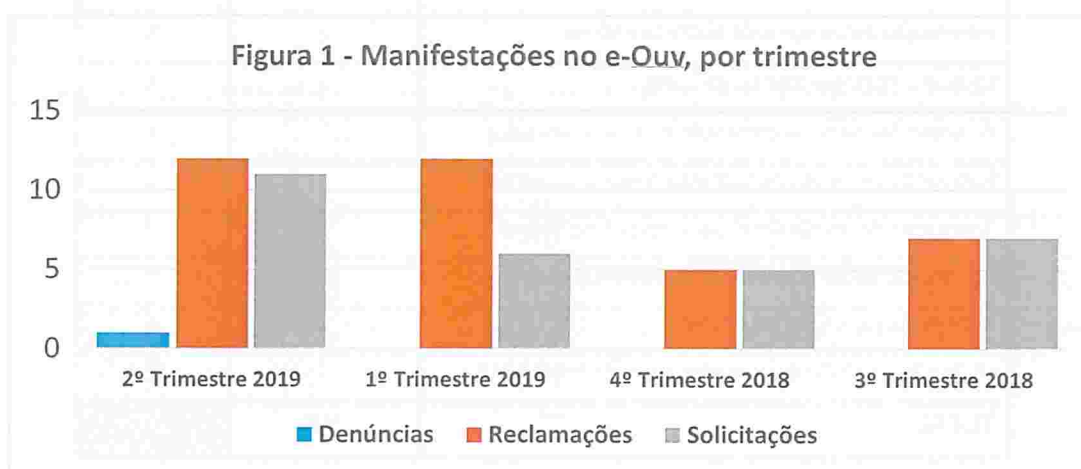
## 1. Resumo

1.1 O presente relatório aborda quantitativa e qualitativamente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao 2º trimestre de 2019.

## 2. Solicitações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias no e-Ouv <sup>1</sup>

2.1 Por meio do **e-Ouv**, foram recebidas 1 “denúncia” (informação de que um imóvel não de uso se encontrava ocupado, e nome e qualificação do ocupante), 12 reclamações (desprezada uma duplicidade) e 11 solicitações, cujo detalhamento consta do **ANEXO 1**. Dessas manifestações, 20 se referem a financiamentos habitacionais e apenas 4 a contratos comerciais.

2.2 Houve aumento do total de manifestações recebidas em comparação a trimestres anteriores. No trimestre em referência, a elevação decorreu do encerramento dos contratos de prestação de serviços firmados com a Caixa. Registre-se que as ocorrências persistiram, mesmo após a assinatura de novos contratos.



<sup>1</sup> 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

2.3 No período, a Ouvidoria da EMGEA recebeu 3 avaliações, sintetizadas no quadro abaixo:<sup>2</sup>

**Quadro 1 - Respostas à pesquisa de satisfação do sistema e-Ouv – 2º 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	Muito satisfeito	Sim	Sim	Sim
Parcialmente <sup>3</sup>	Regular	Sim	-	-

### 3. Manifestações recebidas por outros canais

3.1 Nos endereços de e-mail da Ouvidoria, da EMGEA, do SIC e do GABIN foram recebidas e tratadas pela Ouvidoria 94 manifestações, detalhadas no ANEXO 2, cujos temas são sintetizados no quadro seguinte.

**Quadro 2 – Manifestações por e-mail recebidas nos dois primeiros trimestres de 2019**

ASSUNTO	2º trim/2019	1º trim/2019
Proposta de renegociação	24	16
Informação sobre existência/saldo de dívida	22	14
Solicitação de Termo de Quitação (contrato habitacional)	20	1
Dificuldade de cadastramento no site da EMGEA	7	33
Solicitação de segunda via de boleto	5	8
Cobrança indevida / contrato quitado	3	24
Solicitação de endereço/telefone de filial da EMGEA	2	3
Solicitação de baixa no SCPC/Serasa	2	0
Informação sobre edital de leilão de imóveis	2	1
Cadastro restritivo interno da Caixa	1	1
Providências para concretização de acordo em juízo	1	1
Solicitação de Termo de Quitação (crédito comercial)	1	0
Solicitação de documentos para registro de imóvel	1	0
Informação sobre propriedade de imóvel usucapido	1	0
Orientação para baixa no CADMUT	1	0
Utilização de FGTS para pagamento de financiamento	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	

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

<sup>3</sup> Manifestação 18850.000021/2019-06, feita em duplicidade com a manifestação 18850.000022/2019-42, na qual se pediu a suspensão de leilão de imóvel.

3.2 Observou-se no trimestre em referência elevada incidência de solicitações e reclamações efetuadas por e-mail (20 ocorrências) relativas a Termos de Quitação de financiamentos habitacionais.

3.3 Também se elevou nesse período o número de propostas de renegociação e de consultas sobre saldo/existência de dívidas direcionadas à EMGEA.

3.4 Tais elevações decorreram principalmente do interstício havido na renovação de contratos de prestação de serviços entre EMGEA e Caixa. No entanto, a demanda envolvendo termos de quitação e propostas de negociação persistiu mesmo depois da formalização, em 8.5.2019, de novos contratos de prestação de serviços com a Caixa, o que pode constituir evidência de que a rede de atendimento daquela instituição, ou parte dela, não tivesse ainda tomado conhecimento da nova contratação.

3.5 Por outro lado, as demandas relacionadas a dificuldade de cadastramento no *site* da EMGEA e a cobranças indevidas diminuíram, respectivamente, de 33 para 7 e de 24 para 3 em relação ao trimestre anterior. Cabe lembrar que o grande número de ocorrências no primeiro trimestre do ano teve como causas: i) a emissão, pela Caixa, de notificações de cessão de créditos a todos os responsáveis por operações Minha Casa Melhor que constavam da base da cessão, abrangendo, portanto, aqueles que posteriormente liquidaram seus débitos; e ii) a inconsistência na base de dados da Caixa, em razão da qual muitos devedores de operações MCM não conseguiam concluir o cadastro no *site* da EMGEA.

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

4.1 No e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão<sup>4</sup> é possível, a qualquer tempo, obter relatórios de pedidos de informação e recursos.<sup>5</sup>

4.2 Conforme dados extraídos do sistema (**ANEXO 3**), no primeiro trimestre de 2019 foram recebidas 13 ocorrências (12 respondidas tempestivamente e 1 dentro do prazo para resposta), das quais apenas 7 efetivamente constituíram pedidos de acesso à informação.

4.3 O e-SIC possibilita a geração de relatório de pesquisa de satisfação. No período, houve 2 registros:

- i. Ref. protocolo 99924000021201999: Acesso concedido. A resposta fornecida atendeu plenamente ao pedido e foi de fácil compreensão;
- ii. Ref. Protocolo 99924000024201922: Ver discriminação no **ANEXO 3**.

#### 5. Aprimoramento da tramitação de demandas

<sup>4</sup> 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.

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

5.1 O endereço eletrônico do COAUD, criado para recebimento de eventuais denúncias, foi incluído na revisão do Código de Ética, Integridade e Conduta da EMGEA, publicado em abril.

5.2 Também em abril foi publicado na intranet o normativo OU.NOR.001.00 - Recebimento e Tratamento de Denúncias, Reclamações, Solicitações, Elogios e Pedidos de Acesso à Informação.

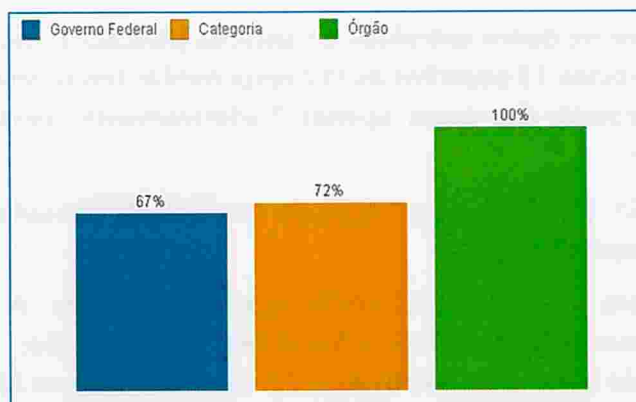
## 6. Informações relevantes

6.1 A Controladoria-Geral da União - CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União – OGU, solicitou o envio de informações sobre a Ouvidoria, no que se refere às atividades de atendimento realizadas e à infraestrutura disponível para sua consecução. Preenchemos o formulário “Diagnóstico de Ouvidoria SiSOuv – 2019” e o enviamos à CGU em 13.6.2019 (ANEXO 4).

6.2 A partir desta data (1º de julho), está disponível para consulta do público o **Painel de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação**,<sup>6</sup> ferramenta que apresenta um panorama da implementação da LAI no Poder Executivo Federal e permite consultar informações sobre número de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, entre outros. Os dados apresentados no Painel são extraídos do e-SIC e admitem comparação de dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada, além de viabilizarem pesquisa e exame de indicadores de forma fácil e interativa.<sup>7</sup>

6.3 Nas figuras abaixo, destacamos alguns indicadores da EMGEA, extraídos do referido Painel:

Figura 2 - PREENCHIMENTO DO SISTEMA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

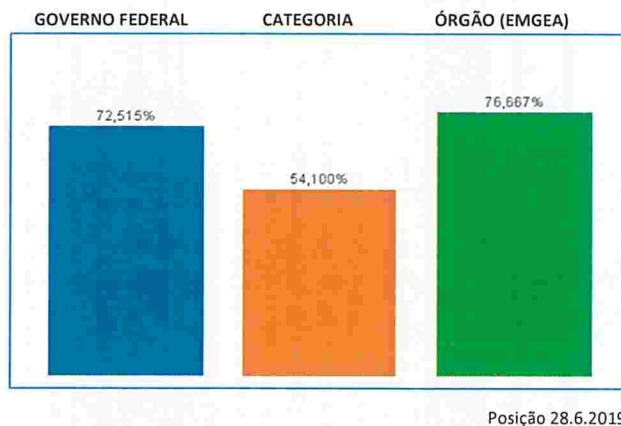


Posição 28.6.2019

<sup>6</sup> Endereço: <http://paineis.cgu.gov.br/lai>

<sup>7</sup> Ofício nº 78/2019-STPC-CGU, de 5.6.2019

Figura 3 – PEDIDOS DISPONÍVEIS PARA CONSULTA NA INTERNET



## 7. Conclusão

7.1 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).

7.2 O atendimento aos devedores da EMGEA pela Caixa foi afetado no trimestre abrangido por este Relatório, tendo-se verificado expressiva elevação dos acionamentos à Ouvidoria e a outros canais da EMGEA não só em seguida ao vencimento dos antigos contratos de prestação de serviços, mas também depois da assinatura de novos instrumentos em 8.5.2019.

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

Respeitosamente,

PAULO ALBERTO BROMBAL  
Ouvidor

## ANEXO 1

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO E-OUV – 2º TRIMESTRE 2019

PROTOCOLO		TIPO	RESUMO DA MANIFESTAÇÃO	OBSERVAÇÕES
1	18850.000023/2019-97	Denúncia	O síndico verificou que um imóvel com execução de dívidas condominiais em face da ocupante é, na verdade, de propriedade da EMGEA, e informou nome e qualificação da ocupante.	Agradecemos as informações trazidas e dissemos que verificaremos os débitos e a ocupação do imóvel.
TOTAL DE DENÚNCIAS = 1				
1	18850.000041/2019-79	Reclamação	Mutuária reclama que nem Caixa nem EMGEA lhe fornecem o valor para quitação da dívida, solicitado já faz nove meses.	Este protocolo foi encerrado por duplicidade. A manifestante complementou informações no protocolo 18850.000042/2019-13.
1	18850.000042/2019-13	Reclamação	Mutuária reclama que nem Caixa nem EMGEA lhe fornecem o valor para quitação da dívida, solicitado já faz nove meses.	Trata-se de valor referente a diferença dos encargos pagos a menor por força de liminar obtida em 1998. O contrato não tem cobertura pelo FCVS. Para quitação, o débito deve ser pago à vista; a desistência da ação movida pelos mutuários deve ser comprovada, assim como o ressarcimento das custas judiciais e o pagamento de honorários advocatícios. Para outros esclarecimentos, os mutuários foram orientados a contatar a GIGAD/SP.
2	18850.000025/2019-86	Reclamação	Manifestante reclama que não conseguiu, por meio da Caixa, obter o demonstrativo de IR 2018 referente a contrato imobiliário.	A Caixa não gerou demonstrativo para o contrato, sem movimentação em 2018. Por haver 92 prestações em atraso, orientamos o manifestante a consultar a GECAN.
3	18850.000028/2019-10	Reclamação	Mutuário foi informado pela Caixa de que, <b>em razão do encerramento do contrato de prestação de serviços à EMGEA</b> , não seria possível a emissão de Termo de Quitação.	Esclarecemos que o termo de quitação seria emitido pela Centralizadora da Caixa e disponibilizado à agência em cerca de 90 dias.
4	18850.000029/2019-64	Reclamação	A manifestante <b>adquiriu um imóvel da EMGEA em julho/2018. Os débitos preexistentes continuavam em aberto</b> e o fornecimento de água, suspenso, impedindo a utilização do imóvel. Enviou e-mail à GILIE e abriu reclamação no Consumidor.gov. Foi-lhe dito que até 15 de abril a EMGEA enviaria nova proposta, mas esse prazo passou e não lhe foi prestada informação.	O débito de condomínio foi quitado em 13.5.2019. Em nome da EMGEA, pedimos escusas pelo inconveniente.

5	18850.000032/2019-88	Reclamação	A manifestante reclama que vem há anos tentando negociar seu débito de financiamento imobiliário com a Caixa, mas esta vendeu o imóvel em leilão extrajudicial. Questiona não ter sido ouvida e reclama da atitude dos funcionários da Caixa que a atenderam.	O contrato não foi cedido à EMGEA pela CAIXA. Sugerimos procurar a Caixa para informações.
6	18850.000034/2019-77	Reclamação	O manifestante procurou a Caixa para quitar seu financiamento habitacional. Foi informado do encerramento do contrato com a EMGEA e não conseguiu negociar a dívida.	A EMGEA esclareceu que a renovação do contrato com a CAIXA estava em formalização e solicitou contatar, a partir de 16.5.2019, a GIGAD/SP.
7	18850.000036/2019-66	Reclamação	O manifestante reclama que a empresa de cobrança terceirizada pela EMGEA lhe cobra dívida que já teria sido julgada pelo TRF 2ª Região em 2010. Diz que, por mais que solicite que a empresa que entre em contato com a EMGEA para clarificar a questão, isso não acontece, e que os atendentes são extremamente grosseiros. Diz-se constrangido pelas "ligações e atitudes desqualificadas de pessoas" que ligam diariamente. Pede que EMGEA e empresa terceirizada cessem as cobranças.	Não houve pronunciamento judicial determinando a liquidação da dívida - o processo foi extinto sem resolução do mérito. A EMGEA agradeceu o registro sobre os acionamentos efetuados e a oportunidade de reavaliar os serviços prestados pelas Assessorias.
8	18850.000039/2019-08	Reclamação	O reclamante diz que quer negociar sua dívida (de imóvel) com a EMGEA, mas esta o encaminha para a Caixa, que devolve o problema para a EMGEA.	A Caixa, por e-mail, apresentou propostas para adimplemento com dispensa de juros, ou liquidação com desconto. Também tentou contato por telefone, sem sucesso.
9	18850.000044/2019-11	Reclamação	A reclamante retoma solicitação anterior (18850.000031/2019-33), em cuja resposta constou que um dirigente da empresa executada era dado como evadido. A reclamante informa o endereço do referido dirigente.	Dissemos que o endereço trazido a conhecimento da EMGEA será informado ao advogado para que este peticione requerendo a notificação judicial do dirigente. Ver protocolo 18850.000031/2019-33 (solicitação)
10	18850.000045/2019-57	Reclamação	O manifestante alega que há 4 meses tenta negociar uma dívida de financiamento habitacional. Já teria ido cerca de 15 vezes à agência e feito ligações para "uma dezena de números" que lhe indicaram, porém, sem conseguir orientação.	Fomos informados de que a CAIXA/GIGAD (GO) contactou o devedor e sanou suas dúvidas, tendo sido formalizado acordo para pagamento dos débitos.
11	18850.000046/2019-00	Reclamação	O reclamante questiona inclusão na Serasa/SCPC. Alega que o débito foi negociado com empresa de cobrança e encaminha cópia dos comprovantes de pagamento.	A inclusão em cadastro restritivo se deveu a uma operação MCM contratada na Caixa e cedida à EMGEA. A operação paga pelo reclamante era outra, não aquela em cobrança pela EMGEA.
12	18850.000047/2019-46	Reclamação	Reclamante tem um financiamento de imóvel e um processo que foi repassado para a EMGEA. Ao finalizar referido processo, não consegue ser orientado sobre os próximos passos: a Caixa diz que	Em nossos bancos de dados não localizamos nenhum contrato em nome da reclamante. Pedimos enviar-nos informações complementares.

			o contrato é da EMGEA e o site da EMGEA orienta a entrar em contato com a agência da Caixa.	
<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES = 12</b>				
1	18850.000026/2019-21	Solicitação	A manifestante adquiriu imóvel da EMGEA em julho/2018. O cartório recusou o registro, alegando que o leilão não havia sido anunciado em jornal de grande circulação em Campinas, e que tudo havia sido realizado São Paulo. A Caixa não estaria se empenhando em resolver o caso. O gerente da GILIE teria dito à solicitante que teria de cancelar a venda. A solicitante pediu o distrato em janeiro/2019, porém até o momento este não foi formalizado. Caixa e EMGEA estariam empurrando o problema.	Foi enviado e-mail solicitando o endereço completo do imóvel e o número do Edital de Licitação. Em 3.6.2019, sem resposta ao pedido, a Ouvidoria solicitou à SUPEF informação sobre o distrato, tendo sido informada de que a solicitação fora recebida em 7.3.2019 e estava a depender de informações solicitadas à Caixa/GEIPT03. Para informes futuros, pedimos à manifestante endereçar correspondência à GECAN.
2	18850.000021/2019-06	Solicitação	Negociação e Suspensão de Leilão.	Solicitação em duplicidade. Ver protocolo 18850.000022/2019-42
2	18850.000022/2019-42	Solicitação	A manifestante diz que em outubro/2018 foi notificada de que poderia purgar a mora e evitar o prosseguimento da execução de sua dívida. Diz ter agido conforme orientações do documento e aguardado providências da Caixa. Em 11.3.2019, recebeu carta de notificação para ciência de leilão já agendado para 8.4.2019. Foi informada pela Caixa de que a regularização da dívida estaria “ <i>em trâmites, sem fechamento</i> ”. Solicita a suspensão do leilão.	Em atendimento a outra solicitação sobre o mesmo assunto, a EMGEA comunicou à interessada a suspensão do leilão.
3	18850.000024/2019-31	Solicitação	O manifestante pede o detalhamento de uma dívida de financiamento habitacional.	Informamos que o canal adequado para obter informações é a GECAN.
4	18850.000027/2019-75	Solicitação	O manifestante diz ter comparecido 4 vezes à agência da Caixa buscando obter o Termo de Quitação de financiamento de imóvel. Em 10.4.2019, teria sido informado de que o contrato entre Caixa e EMGEA expirara em 31.3.2019 e de que não havia previsão de quando seria possível fornecer o documento solicitado. Alega que liquidou a dívida em janeiro/2019, na vigência do contrato entre Caixa e EMGEA, e faz jus ao Termo de Quitação, não podendo ser prejudicado por problemas entre essas instituições.	O protocolo 18850.000028/2019-10 (reclamação) versa sobre o mesmo assunto.
4	18850.000030/2019-99	Solicitação	O manifestante solicitou Termo de Quitação de financiamento imobiliário à agência Messejana - 2558, da Caixa, mas esta	Informamos que, segundo a Caixa, o Termo de Quitação estava disponível na agência.



			informou que não poderia gerar o documento, pois o contrato entre a Caixa e EMGEA não havia sido renovado.	
5	18850.000031/2019-33	Solicitação	O manifestante diz que em maio/2017 iniciou negociação com a EMGEA para regularizar a situação de um imóvel. A análise do caso teria durado mais de 6 meses. Somente depois de um ano teria sido chamado à Caixa para apresentar a documentação necessária. Teria então sido informado de que faltava a assinatura de uma das empresas envolvidas no processo judicial para que o caso pudesse ser solucionado. Em 12.4.2019, teria sido informado pela EMGEA de que deveria refazer todo o pedido, pois a validade [da avaliação do imóvel] expirara.	A EMGEA esclareceu que em junho/2017 aprovou medida negociada para venda, diretamente aos ocupantes, dos imóveis vinculados ao contrato de responsabilidade de uma construtora. Concretizadas as vendas, a EMGEA autorizaria a baixa das hipotecas e penhoras. Era necessário que o Juízo expedisse autorização para que se iniciassem as negociações com os ocupantes. Porém, a executada é empresa extinta e sem dirigentes. Um procurador faleceu; o outro estaria evadido. Foi indeferido em setembro/2017 o pedido de que o Juízo suprisse o representante legal da devedora na formalização dos acordos ou autorizasse a oferta, apenas para a baixa dos gravames. Em 3.5.2019, a EMGEA solicitou fosse peticionada nova análise da possibilidade de a ausência do representante legal da empresa ser suprida pela Justiça. Se o pedido for acolhido, nova avaliação dos imóveis será realizada para, oportunamente, novas condições serem apresentadas aos interessados.
6	18850.000033/2019-22	Solicitação	Solicitante não estava conseguindo emitir boleto para pagamento.	O site da Caixa apresentava problemas. A EMGEA orientou os clientes a aguardarem a regularização, e informou-lhes que a Caixa foi autorizada a dispensar a cobrança de juros e correção monetária.
7	18850.000035/2019-11	Solicitação	O solicitante informa que nem a Caixa (Ag. Estrela/RS) nem a Junta de Conciliação da Justiça Federal de Porto Alegre souberam informar como proceder para efetuar o pagamento e quitar sua dívida.	Consoante proposta cadastrada pela Caixa, foi disponibilizada proposta para a liquidação da dívida à vista, incluindo custas e honorários advocatícios, estando agendada audiência de conciliação para 10.6.2019. Ressaltou-se que a proposta era válida até 10.7.2019.
8	18850.000037/2019-19	Solicitação	O solicitante pede orientação sobre como obter Termo de Quitação de seu financiamento habitacional.	Orientamo-lo a solicitar o documento na Caixa.
9	18850.000040/2019-24	Solicitação	A manifestante informa que uma amiga conseguiu acordo com a EMGEA e quer obter desconto semelhante.	Orientamos a manifestante a acessar o site eletrônico da EMGEA para obter informações sobre como regularizar sua dívida.
10	18850.000038/2019-55	Solicitação	O solicitante diz querer liquidar sua dívida de financiamento habitacional, dentro de suas possibilidades.	Não há débito na EMGEA para o nome informado. Pedimos informar nome e CPF do mutuário, ou nº do contrato, ou endereço do imóvel; ou, se o contrato continuar com a Caixa, redirecionar a solicitação.

11	18850.000043/2019-68	Solicitação	O solicitante diz que quitou financiamento de imóvel há alguns anos, mas a Caixa não lhe forneceu Termo de Quitação. Diz que esta alega que cabe à EMGEA [em função do encerramento do contrato de prestação de serviços] fornecer o documento.	Reclassificamos a manifestação de "reclamação" para "solicitação": o Termo de Quitação está disponível na Caixa desde 2014, faltando a inclusão dos dados cartorários.
TOTAL DE SOLICITAÇÕES = 11				

**ANEXO 2**

**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR E-MAIL – 2º TRIMESTRE 2019**

**ASSUNTO / OBSERVAÇÕES**

Proposta de renegociação			
1		(***)	Ouvidoria
2	A Caixa orientou o cliente a procurar a EMGEA (demanda de 17.4.2019)	(***)	Cx. EMGEA
3		(***)	Ouvidoria
4		(***)	Ouvidoria
5		(***)	Ouvidoria
6	Contrato habitacional. Não conseguiu solução na Caixa (demanda de 30.4.2019)	(***)	Ouvidoria
7	Demanda de 2.5.2019. Ver duas linhas abaixo.	(***)	Ouvidoria
8	Não consta débito na EMGEA para a pessoa e CPF informados.	(***)	Ouvidoria
9	Fez acordo (ver duas linhas acima), mas encaminhou pedido de renegociação em 8.5.2019	(***)	Ouvidoria
10		(***)	Ouvidoria
11		(***)	Ouvidoria
12		(***)	Ouvidoria
13	Contrato habitacional. Não conseguiu solução na Caixa (demanda de 17.5.2019)	(***)	Ouvidoria
14		(***)	Ouvidoria
15	Contrato habitacional. Não conseguiu solução na Caixa (demanda de 22.5.2019)	(***)	Ouvidoria
16		(***)	Ouvidoria
17		(***)	Ouvidoria
18	Contrato habitacional. Não conseguiu solução na Caixa (demanda de 27.5.2019)	(***)	Ouvidoria
19	Pretendia alterar data de vencimento do boleto	(***)	Ouvidoria
20		(***)	Ouvidoria

21		(***)	Ouvidoria
22	Contrato habitacional. A Caixa orientara a consultar o site da EMGEA (demanda de 11.6.2019)	(***)	Ouvidoria
23		(***)	Ouvidoria
24		(***)	
TOTAL = 24			

Informação sobre existência/saldo da dívida			
1	Cliente encaminhado pelo 0800 da Caixa (demanda de 6.4.2019)	(***)	Ouvidoria
2		(***)	Cx. EMGEA
3		(***)	Cx. EMGEA
4		(***)	Ouvidoria
5		(***)	Ouvidoria
6		(***)	Ouvidoria
7		(***)	Ouvidoria
8		(***)	GABIN
9		(***)	Ouvidoria
10	Demanda de 8.5.2019. Perguntava a que se referia o débito	(***)	Ouvidoria
11	Demanda de 9.5.2019. Perguntava se o Minha Casa Melhor se referia a móveis adquiridos	(***)	Ouvidoria
12		(***)	Ouvidoria
13		(***)	Ouvidoria
14	Correspondência da viúva do devedor	(***)	Ouvidoria
15		(***)	Ouvidoria
16		(***)	Ouvidoria
17		(***)	Ouvidoria
18		(***)	Ouvidoria
19		(***)	Ouvidoria
20		(***)	Ouvidoria
21		(***)	Ouvidoria
22		(***)	Ouvidoria
TOTAL = 22			

Solicitação de fornecimento de termo de quitação (contrato habitacional)			
1	Orientada pela Caixa a procurar a EMGEA (demanda de 9.4.2019)	(***)	Ouvidoria
2	Pedido efetuado pela Gerente da filial da Caixa (demanda de 12.4.2019)	(***)	Cx. EMGEA

3	Não obteve atendimento à reclamação feita à Ouvidoria da Caixa (demanda de 12.4.2019)	(***)	Ouvidoria
4	Agência 2010 – Potengi da Caixa orientou cliente a procurar a EMGEA (demanda de 13.4.2019)	(***)	Ouvidoria
5	Demanda de 18.4.2019, mas ainda havia uma prestação por vencer em 17.5.2019	(***)	Ouvidoria
6	Orientada pela Caixa a procurar a EMGEA (demanda de 18.4.2019)	(***)	Ouvidoria
7	Reclamante já havia aberto manifestação na Ouvidoria da Caixa, pelo e-Ouv (demanda de 22.4.2019)	(***)	Ouvidoria
8	Filial da Caixa pergunta como proceder, não tendo procuração da EMGEA (demanda de 23.4.2019)	(***)	Ouvidoria
9	Conforme a GETER, “o contrato (...) EMGEA havia sido encerrado” (demanda de 23.4.2019)	(***)	Ouvidoria
10	Orientada a procurar a EMGEA, em razão do fim do contrato com a Caixa (demanda de 23.4.2019)	(***)	Ouvidoria
11	Contrato liquidado em 26.4.2019. Correspondência do mutuário em 29.4.2019.	(***)	Ouvidoria
12	Orientada a procurar a EMGEA, em razão do fim do contrato com a Caixa (demanda de 2.5.2019)	(***)	Ouvidoria
13	Orientado a procurar a EMGEA, em razão do fim do contrato com a Caixa (demanda de 2.5.2019)	(***)	Ouvidoria
14	Orientada a procurar a EMGEA, em razão do fim do contrato com a Caixa (demanda de 5.5.2019)	(***)	Ouvidoria
15	Orientada a procurar a EMGEA, em razão do fim do contrato com a Caixa (demanda de 7.5.2019)	(***)	Ouvidoria
16	Orientada a procurar a EMGEA, em razão do fim do contrato com a Caixa (demanda de 8.5.2019)	(***)	Ouvidoria
17	Orientado a procurar a EMGEA, em razão do fim do contrato com a Caixa (demanda de 9.5.2019)	(***)	Ouvidoria
18	Reiteração, em 16.5.2019, da demanda nº 1 acima, de 9.4.2019	(***)	Ouvidoria
19	Imóvel quitado havia quatro meses. Termo de quitação não fornecido (demanda de 23.5.2019)	(***)	Ouvidoria
20	Orientada pela Caixa a procurar a EMGEA (demanda de 12.6.2019)	(***)	Ouvidoria
TOTAL = 20			

#### Dificuldade no cadastramento no *site* EMGEA

1		(***)	Ouvidoria
2	A devedora informou que, por lapso, digitou e-mail incorreto no cadastramento	(***)	Ouvidoria
3		(***)	Ouvidoria
4		(***)	Ouvidoria
5	O <i>site</i> pede senha com 6 dígitos. A devedora informou que sua senha tem 8. Orientamos.	(***)	Ouvidoria
6		(***)	Ouvidoria
7	Ao fazer o cadastro, inseriu e-mail incorreto	(***)	Ouvidoria
TOTAL = 7			

#### Solicitação de segunda via de boletos

1	Orientada pela Caixa a procurar a EMGEA (demanda de 8.4.2019)	(***)	Ouvidoria
2	Orientada pela Caixa a procurar a EMGEA (demanda de 8.4.2019)	(***)	Ouvidoria

3	Diz que solicitou um boleto no sábado e não conseguiu pagar por não ser dia útil (msg. de 27.5.2019)	(***)	Ouvidoria
4	Não houve emissão porque a dívida foi quitada com o pgto. Da parcela vencível no mês anterior	(***)	Ouvidoria
5	Orientada pela SUPEC a contatar a empresa de cobrança	(***)	Ouvidoria
TOTAL = 5			

<b>Cobrança indevida / contrato quitado</b>			
1	Notificação indevida pela Caixa – créditos MCM liquidados (demanda de 4.4.2019)	(***)	Ouvidoria
2	Débito não foi efetuado pela EMGEA. O beneficiário é “Tribunal de Contas dos Municípios”	(***)	Cx. EMGEA
3	Reclama da cobrança (“indevida” e “antiética”) efetuada pela empresa de cobrança terceirizada	(***)	Cx. Comissão Ética
TOTAL = 3			

<b>Solicitação de endereço/telefone de filial da EMGEA</b>			
1		(***)	Ouvidoria
2		(***)	Ouvidoria
TOTAL = 2			

<b>Solicitação de informações sobre edital de leilão de imóveis</b>			
1		(***)	Cx. EMGEA
2		(***)	GABIN
TOTAL = 2			

<b>Pedido de baixa no SCPC/SERASA</b>			
1	Cliente efetuara o pagamento na véspera	(***)	Ouvidoria
2	Pgto. 2.5.2019 (5ª-f.); demanda em 8.5.2019 (4ª-f.); resposta SUPEC em 16.5.2019 (5ª-f.)	(***)	Ouvidoria
TOTAL = 2			

<b>Cadastro restritivo interno da Caixa</b>			
1		(***)	Ouvidoria
TOTAL = 1			

<b>Solicitação de providências para formalização de acordo em juízo</b>			
---	--	--	--

1	Ausência de protocolo de petição do acordo, pedida à GIGAD-GO (demanda de 13.6.2019)	(***)	
TOTAL = 1			

Solicitação de fornecimento de Termo de quitação (crédito comercial)			
1	Termo de quitação ou carta de anuência – contrato CDC	(***)	Ouvidoria
TOTAL = 1			

Pedido de informação sobre propriedade de imóvel usucapido			
1		(***)	Ouvidoria
TOTAL = 1			

Pedido de fornecimento de documentos para registro de imóvel			
1	Contrato EMGEA/Caixa em fase de renovação (demanda de 4.4.2019)	(***)	Ouvidoria
TOTAL = 1			

Orientação para baixa no CADMUT			
1	Demandante alega que não chegou a ocupar o imóvel, pois todo o empreendimento foi invadido	(***)	Ouvidoria
TOTAL = 1			

Utilização de FGTS para pagamento de financiamento habitacional			
1	A Caixa informou que o contrato com a EMGEA estava em renegociação (24.4.2019)	(***)	Ouvidoria
Total = 1			

**ANEXO 3****PEDIDOS RECEBIDOS NO E-SIC – 2º TRIMESTRE 2019**

<b>Abrigados pela Lei de Acesso à Informação</b>		
	<b>PROTOCOLO</b>	<b>TEMA</b>
1	99924000017201921	Escritório de Projetos corporativo ou em unidades organizacionais
2	99924000018201975	Modelo de Análise de Riscos para contratações de empresas públicas ou economia mista
3	99924000020201944	Serviço de teleatendimento (0800)
4	99924000021201999	Utilização da prática de Coaching
5	99924000025201977	Cópia de contratos de prestação de serviços jurídicos, advocatícios, ou congêneres em objeto
6	99924000027201966	Cargos vagos do Quadro de Pessoal. Previsão de concurso público
7	99924000029201955	Cópia do processo administrativo referente ao contrato de serviços técnicos de engenharia de manutenção preventiva e corretiva dos elementos formadores da infraestrutura predial do órgão, envolvendo os seguintes documentos: Edital e seus anexos, Contrato Administrativo e Aditivos Contratuais
<b>TOTAL = 7</b>		

<b>Não abrigados pela Lei de Acesso à Informação</b>			
	<b>PROTOCOLO</b>	<b>TEMA</b>	<b>OBSERVAÇÕES</b>
1	99924000019201910	"Sobre o que é essa dívida?"	
2	99924000022201933	"Gostaria de negociar minha dívida"	
3	99924000023201988	"Documento para transferência de escritura de imóvel"	
4	99924000024201922	O cidadão pediu informações sobre avaliação de imóvel em nome de terceiro.	Negamos o acesso. Informamos: <i>"Para que possamos atendê-lo, pedimos enviar-nos documentação que comprove seu vínculo de representação com o mutuário, uma vez que a informação solicitada é protegida por sigilo, segundo normas específicas."</i> Na pesquisa de satisfação do e-SIC, o solicitante registrou que a justificativa para o não fornecimento da informação não foi satisfatória nem de fácil compreensão. Também consignou: <i>"preciso enviar documento e o sistema dá erro"</i> .
5	99924000026201911	"A empresa tem desconto para liquidar a dívida?"	
6	99924000028201919	Planilha discriminando ativos relacionados a três empresas.	Não há ativos dessas três empresas vinculados à EMGEA. Ressalve-se que - se houvesse - a informação seria sigilosa, de acordo com legislação específica
<b>TOTAL = 6</b>			

**ANEXO 4**

**DIAGNÓSTICO DE OUVIDORIA SISOUV – 2019**

*(páginas seguintes)*



## Diagnóstico de Ouvidoria SiSOuv - 2019

Data de envio
13/06/2019 15:35:04

### Identificação da Ouvidoria

Nome do órgão
EMPRESA GESTORA DE ATIVOS S.A. EMGEA
Esfera
Federal [A1]
Poder
Executivo [A1]
Data de criação
21/11/2017

### Endereço e Contatos

Logradouro
SBS QUADRA 2 BLOCO B SUBLOJA E 1º SUBSOLO
Número
1
Complemento
ASA SUL
Cidade
BRASÍLIA
UF
DF
CEP
70070902
Telefone
32144910
E-mail
OUVIDORIA@EMGEA.GOV.BR
Página na Internet (se houver)
Tridígito (se houver)

## Autoridade máxima da ouvidoria

E-mail
paulo.brombal@emgea.gov.br
Cargo
Ouvidor
Nome
Paulo Alberto Brombal
Vínculo com a administração Pública
cargo em comissão
Pertence aos quadros do órgão?
Sim [A1]
Data da nomeação ou designação
01/02/2018
Área de formação acadêmica (se houver)
comunicação social
Área de pós-graduação (se houver)
MBA Administração (Gestão por Processos)
Gênero
Masculino [A1]
Anos de experiência em Ouvidoria
De 1 a 2 anos [A2]

## Canais de Atendimento

Por favor, escolha as opções que se aplicam a sua realidade.

Quais canais de atendimento ao cidadão estão disponíveis no seu órgão ou entidade? [Ouvidoria]
Vinculado a Ouvidoria [A1]
Quais canais de atendimento ao cidadão estão disponíveis no seu órgão ou entidade? [Telefone]
Vinculado a Ouvidoria [A1]
Quais canais de atendimento ao cidadão estão disponíveis no seu órgão ou entidade? [Fale Conosco]
Quais canais de atendimento ao cidadão estão disponíveis no seu órgão ou entidade? [Serviço de Informação ao Cidadão – SIC]
Vinculado a Ouvidoria [A1]
Quais canais de atendimento ao cidadão estão disponíveis no seu órgão ou entidade? [Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC]
Quais canais de atendimento ao cidadão estão disponíveis no seu órgão ou entidade? [Outros ]
Vinculado a Ouvidoria [A1]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [e-Ouv]
Sim [Y]

Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [Atendimento presencial ]
Sim [Y]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [Formulário impresso ]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [Telefone ]
Sim [Y]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [E--mail ]
Sim [Y]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [Carta ]
Sim [Y]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [Fax ]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [Formulário Eletrônico que não seja o e-OUV]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [Redes sociais (Facebook, twitter etc.) ]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [Aplicativo de celular (aplicativo próprio da ouvidoria ou do órgão ou entidade ao qual ela é vinculada) ]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [Aplicativo de mensagem (Whatsapp, Telegram ou outro semelhante)]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [Chat ou Bate-papo online ]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [Caixa Coletora]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [e-SIC]
Quais canais de comunicação são utilizados pela ouvidoria do seu órgão ou entidade para o recebimento de manifestações de ouvidoria [Outro]
O cidadão é orientado a buscar outro canal de atendimento antes de procurar a ouvidoria?
Não [N]
Classifique, por ordem de utilização, os principais canais de atendimento ao público externo [1º mais utilizado]
e-Ouv
Classifique, por ordem de utilização, os principais canais de atendimento ao público externo [2º mais utilizado]
ouvidoria@emgea.gov.br (espontâneo)
Classifique, por ordem de utilização, os principais canais de atendimento ao público externo [3º mais utilizado]
emgea@emgea.gov.br (espontâneo)
A ligação é gratuita?
Quais os dias de funcionamento do atendimento telefônico
Segunda a sexta [A1]
Todos os atendimentos telefônicos são registrados
Não [N]

Em média, quantos atendimentos telefônicos foram feitos por mês nos últimos 12 meses
0
Quais as formas de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação utilizados pelo órgão ou entidade [Website do próprio órgão ou entidade ]
Sim [Y]
Quais as formas de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação utilizados pelo órgão ou entidade [Outros websites ]
Quais as formas de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação utilizados pelo órgão ou entidade [Material impresso (cartazes/folders) ]
Quais as formas de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação utilizados pelo órgão ou entidade [Redes sociais (Facebook, Twitter etc.) ]
Quais as formas de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação utilizados pelo órgão ou entidade [Outros]

## Infraestrutura

O grupo de questões visa a caracterizar a existência e acessibilidade de estruturas e canais de atendimento do órgão ou entidade, destinados às atividades de ouvidoria.

Como esta configurada a Ouvidoria?
Outra [A3]
A Ouvidoria possui subunidades
Não [N]
A ouvidoria ou unidade que responde pelas atividades de ouvidoria, está vinculada formalmente a
ao Conselho de Administração [A2]
A Ouvidoria possui normativo próprio que disponha sobre normas de conduta e ética profissional, a sua forma de atuação e/ou as suas principais atividades?
Sim [Y]
Indicar link de acesso ao normativo próprio da ouvidoria
intranet da emgea
A Ouvidoria possui rotina de comunicação com a alta administração
Sim [A2]
Escolha a rotina de comunicação que mais se assemelha à realidade do seu órgão <input type="checkbox"/>
Relatórios [A2]
Escolha a rotina de comunicação que mais se assemelha à realidade do seu órgão <input type="checkbox"/>
Periodicidade maior [A4]
Contatos pessoais, telefone ou por e-mail
Frequentes [A2]
Painel de situação
Além do e-OUV, a Ouvidoria utiliza outro sistema informatizado e/ou software específico para recebimento e envio de resposta das manifestações?
Não [N]
A Unidade de Ouvidoria possui serviços externos para recebimento de denúncias, ou seja, serviço contratado junto a pessoa jurídica de direito privado?
Não [N]
O órgão possui política de gestão de riscos que contemple a mitigação dos riscos relacionados ao acesso de informações a dados de manifestações de ouvidoria que devam ser protegidas por empresas terceirizadas, em especial aquelas previstas do art. 24 do Decreto nº 9492/2018?

O cidadão recebe uma confirmação e um número de protocolo ao registrar uma manifestação por carta
O cidadão recebe uma confirmação e um número de protocolo ao registrar uma manifestação por telefone
O cidadão recebe uma confirmação e um número de protocolo ao registrar uma manifestação presencialmente
O cidadão recebe uma confirmação e um número de protocolo ao registrar uma manifestação por e-mail
A Ouvidoria possui espaço físico próprio e específico
Não [N]
O local de atendimento presencial é facilmente acessível por transporte público
Sim [Y]
Ha sinalização no edifício para o local de atendimento presencial
Não [N]
O local de atendimento presencial está no andar de entrada do edifício
Sim [Y]
Ha acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida
Sim [Y]
Ha uma sala para atendimento individual com privacidade
Sim [Y]
Quais os dias de funcionamento do atendimento presencial
Segunda a sexta [A1]

## Recursos Humanos

O grupo de questões visa caracterizar o quantitativo, formação e vínculo com a Administração Pública de pessoas envolvidas com atividades de ouvidoria.

A Ouvidoria está constituída pelo quantitativo de: [Servidores ou empregados do próprio órgão/entidade]
1
A Ouvidoria está constituída pelo quantitativo de: [Servidores ou empregados de outros órgãos/entidades (cedidos)]
A Ouvidoria está constituída pelo quantitativo de: [Funcionários terceirizados ]
A Ouvidoria está constituída pelo quantitativo de: [Empregados temporários ]
A Ouvidoria está constituída pelo quantitativo de: [Estagiários ]
Do total de pessoas da Ouvidoria, quantas possuem experiência profissional anterior em atividades relacionadas
1
Qual a média de tempo de experiência com atividades de ouvidoria que a sua equipe possui
Mais de 4 anos [A3]
Quantos anos de experiência com atividades de ouvidoria possui o membro mais antigo de sua equipe
9

Quais desses cursos oferecidos pela OGU foram utilizados para a capacitação das pessoas da Ouvidoria [Gestão em Ouvidoria ]
Quais desses cursos oferecidos pela OGU foram utilizados para a capacitação das pessoas da Ouvidoria [Ética e Serviço público ]
Quais desses cursos oferecidos pela OGU foram utilizados para a capacitação das pessoas da Ouvidoria [Introdução à Gestão de Processos ]
Quais desses cursos oferecidos pela OGU foram utilizados para a capacitação das pessoas da Ouvidoria [Acesso à Informação ]
Sim [Y]
Quais desses cursos oferecidos pela OGU foram utilizados para a capacitação das pessoas da Ouvidoria [Controle Social ]
Quais desses cursos oferecidos pela OGU foram utilizados para a capacitação das pessoas da Ouvidoria [Resolução de Conflitos aplicada ao contexto de Ouvidorias ]
Quais desses cursos oferecidos pela OGU foram utilizados para a capacitação das pessoas da Ouvidoria [Defesa do Usuário e Simplificação ]
Quais desses cursos oferecidos pela OGU foram utilizados para a capacitação das pessoas da Ouvidoria [Tratamento de denúncias ]
Quais desses cursos oferecidos pela OGU foram utilizados para a capacitação das pessoas da Ouvidoria [Práticas de atendimento em Ouvidoria ]

## Sugestões

Nessa seção, o órgão/entidade pode propor sugestões à Ouvidoria-Geral da União

O que esperam de um órgão central de ouvidoria?
Quais são os desafios enfrentados pela unidade de ouvidoria na utilização do(s) sistema(s) informatizado(s) adotado(s) para recebimento de manifestações e envio de respostas?
Temas de interesse para capacitação
Problemas e desafios enfrentados
A EMGEA tem por objeto a gestão de ativos adquiridos de outros órgãos e entidades da administração pública federal, constituídos por créditos comerciais e habitacionais (a maioria inadimplidos na origem) e imóveis não de uso. Tanto a cobrança de créditos inadimplidos quanto a gestão de imóveis enseja grande número de manifestações de devedores, adquirentes de imóveis, ocupantes de imóveis e outros, que deveriam ser tratadas num SAC, não na Ouvidoria, tais como propostas de renegociação de débitos, solicitação de informação sobre negativação do CPF, pedidos de autorização de baixa de hipoteca, etc.