

Brasília, 4 de fevereiro de 2019.

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

Assunto: **Relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria – 4º trimestre/2018**

## 1. Resumo

1.1 O presente relatório quantitativo e qualitativo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria refere-se ao 4º trimestre de 2018.

## 2. Solicitações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias

2.1 **Por meio do e-Ouv**, foram recebidas cinco solicitações e cinco reclamações, conforme abaixo:

**Quadro I – manifestações recebidas no e-Ouv no 4º trimestre de 2018**

Tipo	Quantidade	Assunto
<b>Solicitações</b>	2 (*)	informação sobre estágio da cobrança de contratos
	1	disponibilização de condições para renegociação de dívida
	1	cópia de certificado emitido pelo Corpo de Bombeiros
	1	informação sobre origem do débito em cobrança
	<b>Subtotal</b>	<b>5</b>
<b>Reclamações</b>	2 (*)	não pagamento de débitos <i>propter rem</i> de imóvel não de uso
	1 (***)	adjudicação de imóvel sem notificação ao pretense ocupante
	1	encargos abusivos para renegociação de contrato
	1 (**)	cobrança inoportuna
<b>Subtotal</b>	<b>5</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	

(\*) manifestação em duplicidade (\*\*\*) manifestação em duplicidade com outra, de igual teor, registrada no final do terceiro trimestre de 2018 (\*\*\*) resposta intermediária em 27.12.2018, solicitando à manifestante informar o endereço completo do imóvel; resposta conclusiva em 23.1.2019

2.2 Nas caixas postais da Ouvidoria, da EMGEA e do SIC foram recebidas e tratadas pela Ouvidoria 49 demandas, cujos temas podem ser assim resumidos:

Quadro II – e-mails recebidos no 4º trimestre de 2018

ASSUNTO	QUANTIDADE
Existência de dívida / inclusão no SCPC/Serasa	15
Negociação/renegociação de dívida	12
Comprovante de quitação de débito/baixa de hipoteca	2
Dificuldade no <i>login</i> no sítio da EMGEA / extravio de senha	6
Fornecimento de boleto	5
Manutenção em imóvel não de uso / pagamento de débitos <i>propter rem</i>	3
Informações diversas	3
Fornecimento de documentos	2
Encargos abusivos	1
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

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

3.1 No e-SIC, foram recebidos no período 10 pedidos ou, mais propriamente, 9 pedidos de acesso à informação e uma complementação de pedido.

3.2 Todos os pedidos foram atendidos, à exceção da solicitação de fornecimento de cópia de um contrato específico, que foi denegada com fundamento no inciso I do art. 6º do Decreto nº 7.724/2012: “Art. 6º O acesso à informação disciplinado neste Decreto não se aplica: I - às hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça; [...]”

### 4. Conclusão

4.1 Mantém-se a conclusão, já expressa anteriormente, de que, em grande medida, a Ouvidoria da EMGEA e os demais endereços disponíveis ao público são utilizados pelos usuários como Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

4.2 Novamente, no caso do SIC, verificou-se tentativa de uso de pedido de acesso a informação para obtenção de informação protegida por sigilo; também foi verificado acionamento de órgãos e canais distintos da Caixa e da EMGEA para a mesma finalidade.

4.3 As manifestações e pedidos recebidos foram tratados e em conformidade com a legislação aplicável e respondidos tempestivamente, exceto um pedido de fornecimento de inteiro teor de escritura de cessão, cuja resposta extrapolou o prazo regulamentar.

Respeitosamente,

Paulo Alberto Brombal  
Ouvidor