

Brasília, 3 de janeiro de 2022.

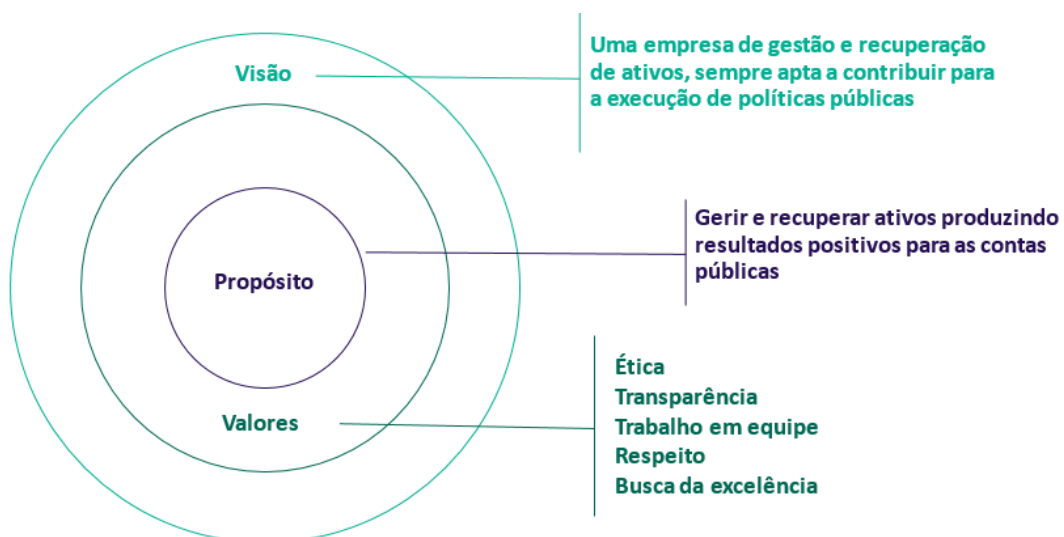
Senhores membros dos Conselhos de Administração e Fiscal,
Senhores membros da Diretoria Executiva,
Senhores membros do Comitê de Governança, Riscos e Controles - CGRC,
Senhores membros do Comitê de Auditoria,
Senhora Chefe de Auditoria Interna.

Assunto: Relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria - 2º semestre de 2021

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;

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 da Plataforma Fala.Br 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.

4.7 Vale ressaltar que, em virtude da adequação da EMGEA à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, a Ouvidoria passou a adotar medidas de mitigação de riscos, com a implementação das seguintes ações:

- Classificação das consultas do Fala.BR, referentes à Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011), como sigilosas para restrição ao acesso dos dados

personais, cumprindo o solicitado no Ofício Circular nº 13/2021/STPC-CGU, de 23.2.2021;

- Revisão do processo "Ouvidoria - canal de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações" com tramitação de dados pessoais dos titulares de dados com terceiros*, passando a classificar os e-mails enviados às áreas como Confidencial Restrito (#R).

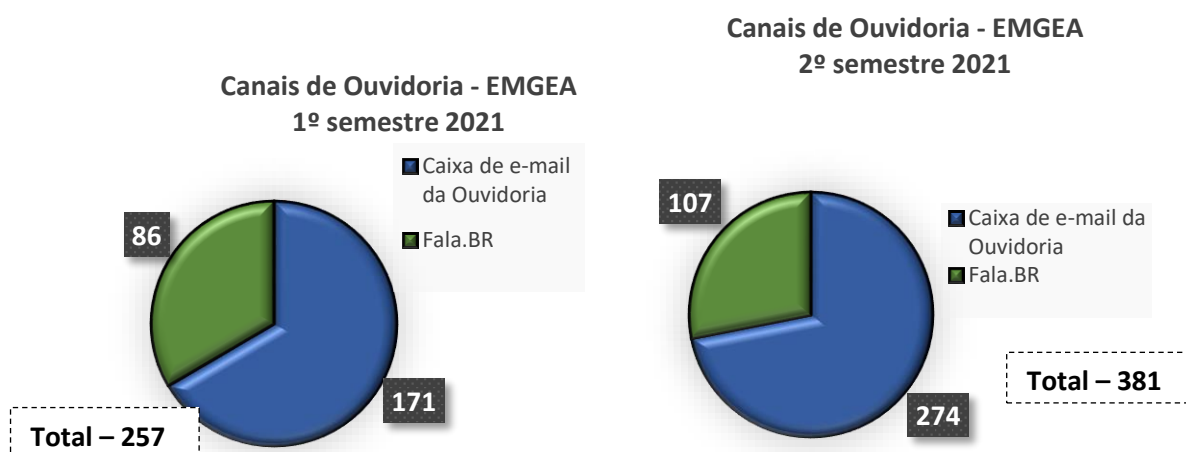
5. Resultados

5.1 O presente relatório aborda quantitativa e qualitativamente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no 2º semestre de 2021.

5.2 Ao longo do semestre, ocorreu um aumento de manifestações nos canais (Fala.Br Caixa de e-mails da Ouvidoria) em comparação com semestre anterior.

Gráfico 1 - Canais de Ouvidoria - Posição em 30.6.2021

Gráfico 2 - Canais de Ouvidoria - Posição em 31.12.2021



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

6.1 Através do endereço de e-mail da Ouvidoria da EMGEA, foram recebidas e tratadas 381 manifestações, cujos temas são sintetizados no gráfico abaixo:

Tabela 1 - Manifestações recebidas por e-mail e pelo Sistema Fala Br - Posição em 31.12.2021

ASSUNTO	2º semestre 2021
Boletos	12
Contratos/Processos	56
Liquidação/Quitação/hipoteca	58
Negociações	12
Informações/Notificações	10
Pagimovel (Resale)	2
Reclame aqui	62
Reclamações	22

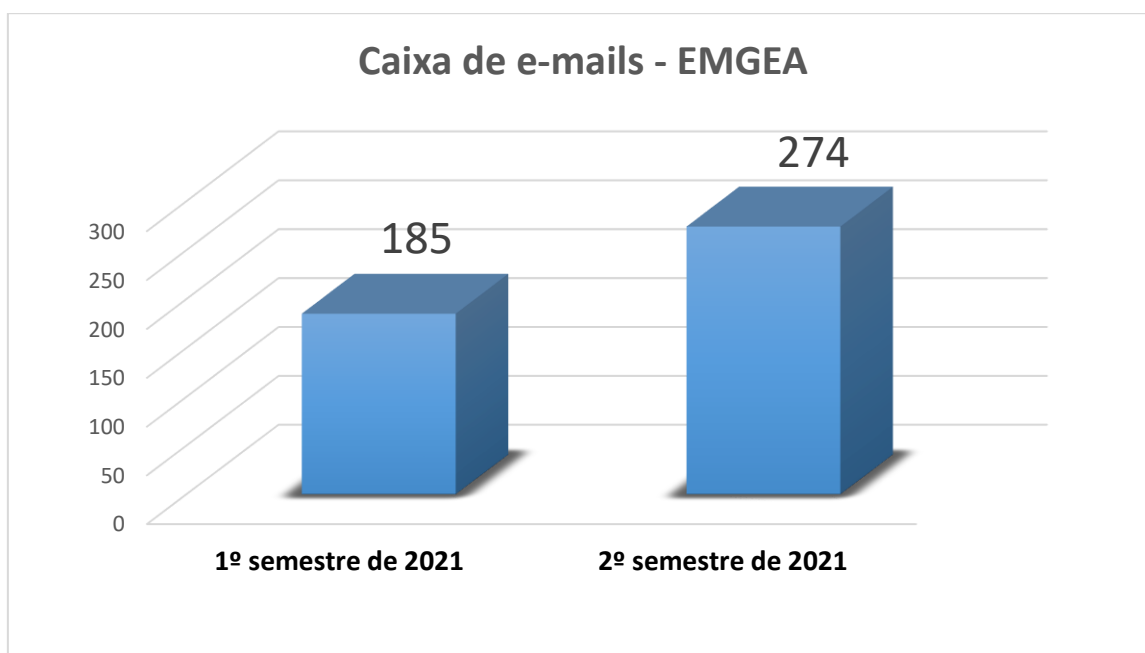
Ouvidoria/e-ouv	3
Sinistro/seguro	10
Escrituras/Procedimentos/solicitações	6
Leilões	3
Distrato/Estorno	5
Procons	7
Outros	6
Caixa de e-mail da Ouvidoria	274
Fala.BR	107
TOTAL	381

6.2 Em relação ao semestre anterior observou-se um aumento nas solicitações recebidas na caixa de e-mails da Ouvidoria, o fato está relacionando com a internalização das carteiras de crédito, sendo a prestação dos serviços agora, realizada diretamente pela EMGEA.

6.3 Cabe ressaltar que o aumento nas demandas de reclamações igualmente ao semestre anterior, está diretamente ligado a internalização e a adequação de processos e sistemas. Em função dessas análises a EMGEA vem aprimorando suas ações voltando esforços diretamente para implantações e melhorias dos seguintes processos:

- a) Processamento de baixas de pagamentos realizados para a CAIXA;
- b) Geração de boletos;
- c) Sistema de indenização por sinistro; e
- d) Apropriação de depósitos judiciais aos saldos dos contratos.

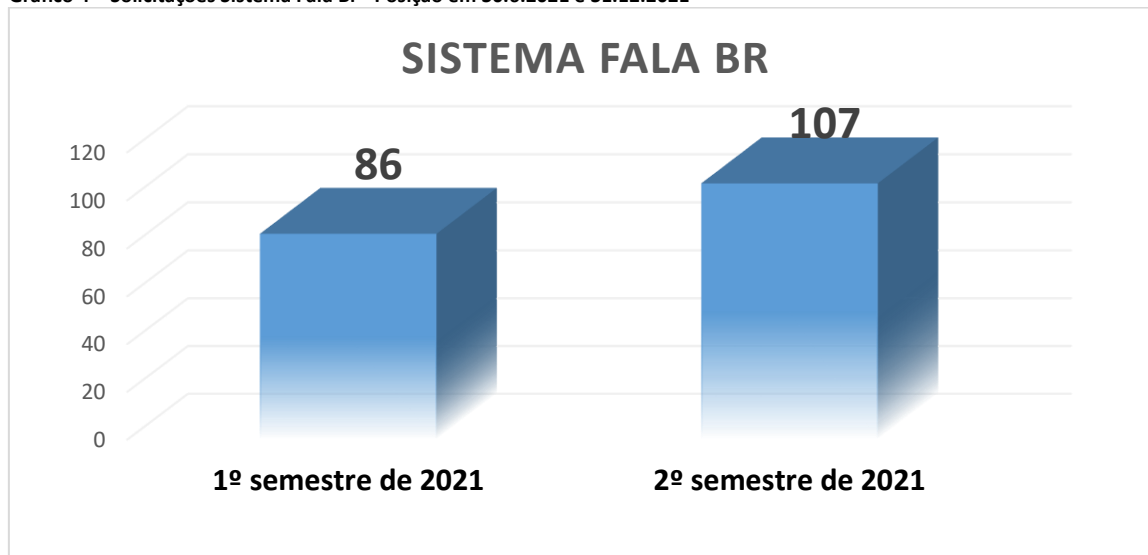
Gráfico 3 - Caixa de e-mails da Ouvidoria - Posição em 30.6.2021 e 31.12.2021



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

7.1 Houve também aumento de solicitações recebidas por meio do Fala.BR em relação ao semestre anterior.

Gráfico 4 – Solicitações Sistema Fala Br - Posição em 30.6.2021 e 31.12.2021



8. Ranking Painel de Monitoramento da Lei de Acesso a Informações - LAI

8.1 Por meio do Painel de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação², são extraídos indicadores que fornecem a comparação de dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada, quanto ao cumprimento da LAI em relação ao tempo médio para atendimentos nos exercícios.

8.2 Para o exercício de 2021, destacamos os indicadores da EMGEA, extraídos do referido Painel.

Figura 1 - Preenchimento do painel monitoramento da LAI – Exercício 2021



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.

² 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. Endereço: <http://paineis.cgu.gov.br/lai>.

8.3 Em relação ao exercício de 2020, a EMGEA obteve os seguintes resultados:

Figura 2 - Preenchimento do painel monitoramento da LAI – Exercício 2020



8.4 Cabe ressaltar que no posicionamento do ranking da EMGEA, saindo da posição 20ª com tempo médio de resposta de 6,40 dias, para a 44ª posição com tempo médio de 8 dias, deve se também ao aumento nas demandas de reclamações igualmente diretamente ligado a internalização e a adequação de processos e sistemas.

9. Conclusão

9.1 Em todos os canais de atendimento, caixa de *e-mails* da Ouvidoria e Sistema Fala.Br, houve um aumento significativo de recebimentos, em relação ao 2º semestre de 2020, refletindo a internalização das carteiras de crédito, sendo a prestação dos serviços, agora realizados diretamente pela EMGEA e a unificação dos sistemas.

9.2 Não houve nenhum registro de denúncia no período.

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

9.4 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).

9.5 Com vistas a melhorar o atendimento ao cidadão e aumentar o controle das demandas recebidas, desde dezembro de 2021, em decisão conjunta com a Auditoria Interna, a Ouvidoria instituiu nova rotina de atendimentos aos solicitantes:

- a) Em caso de solicitação de impressão de boletos, liberação de garantia, negociação de dívidas ou outro assunto relativo a serviço ao consumidor, padronizamos as respostas orientando que os pedidos sejam feitos todos via sítio eletrônico da EMGEA (www.emgea.gov.br, selecionando a aba “Atendimento Clientes”);
- b) Em caso de **Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio** que sejam feitos via plataforma Fala BR (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>), assim teremos todas as solicitações em sistema da própria CGU, além de acompanhamento e relatório unificados, o que permitirá maior controle das demandas e respostas;

- c) O e-mail ouvidoria@emgea.gov.br permanecerá exclusivamente como canal institucional para troca de mensagens com outras instituições.

Atenciosamente,

FERNANDA AYRES JARDIM ELIAS
Ouvidora