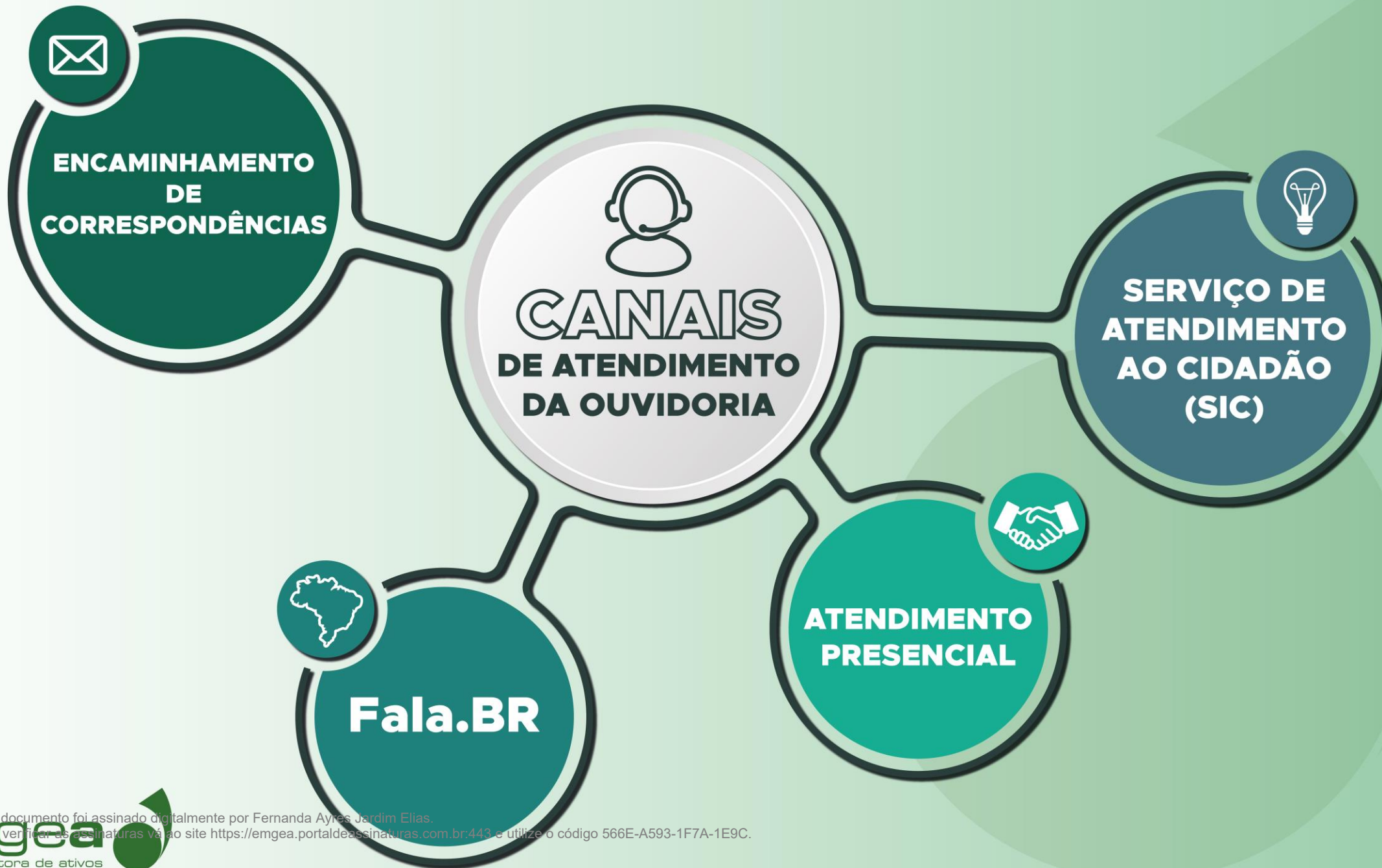


OUVIDORIA E CANAIS DE COMUNICAÇÃO

FERNANDA AYRES JARDIM ELIAS

RELATÓRIO nº 384/2022 - Ouvidoria - #P

Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria 1º semestre de 2022



CONECTANDO INOVAÇÃO À PRODUTIVIDADE

PROPÓSITO

Monetizar os ativos da União sob a gestão da EMGEA em prol do interesse público.



MISSÃO

Gerir e recuperar ativos da União sob a gestão da EMGEA.



VISÃO

Prover as melhores soluções para a gestão de ativos da União.



VALORES

- Ética
- Transparência
- Excelência operacional
- Senso de dono
- Foco no cliente
- Integridade
- Comprometimento
- Meritocracia





Ouvidoria e Acesso à Informação em uma única plataforma

Notificação de cadastro no Fala.BR

Triagem por assunto, controle de prazos, respostas e direcionamento para área responsável

Resposta ao solicitante através do Fala.BR diretamente pela área responsável

A portaria número 581/2021 recomenda que o cidadão opte pelo registro diretamente na plataforma do Fala.BR

PROCESSO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

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.

2

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

3

Em seguida, a Ouvidoria encaminha a demanda para a área responsável através do Fala.BR, com o objetivo de identificar possibilidades de resolução, observados o Código de Defesa do Consumidor e/ou outros normativos vigentes.

4

A resposta é dada pela área responsável através do sistema Fala.BR

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.

6

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

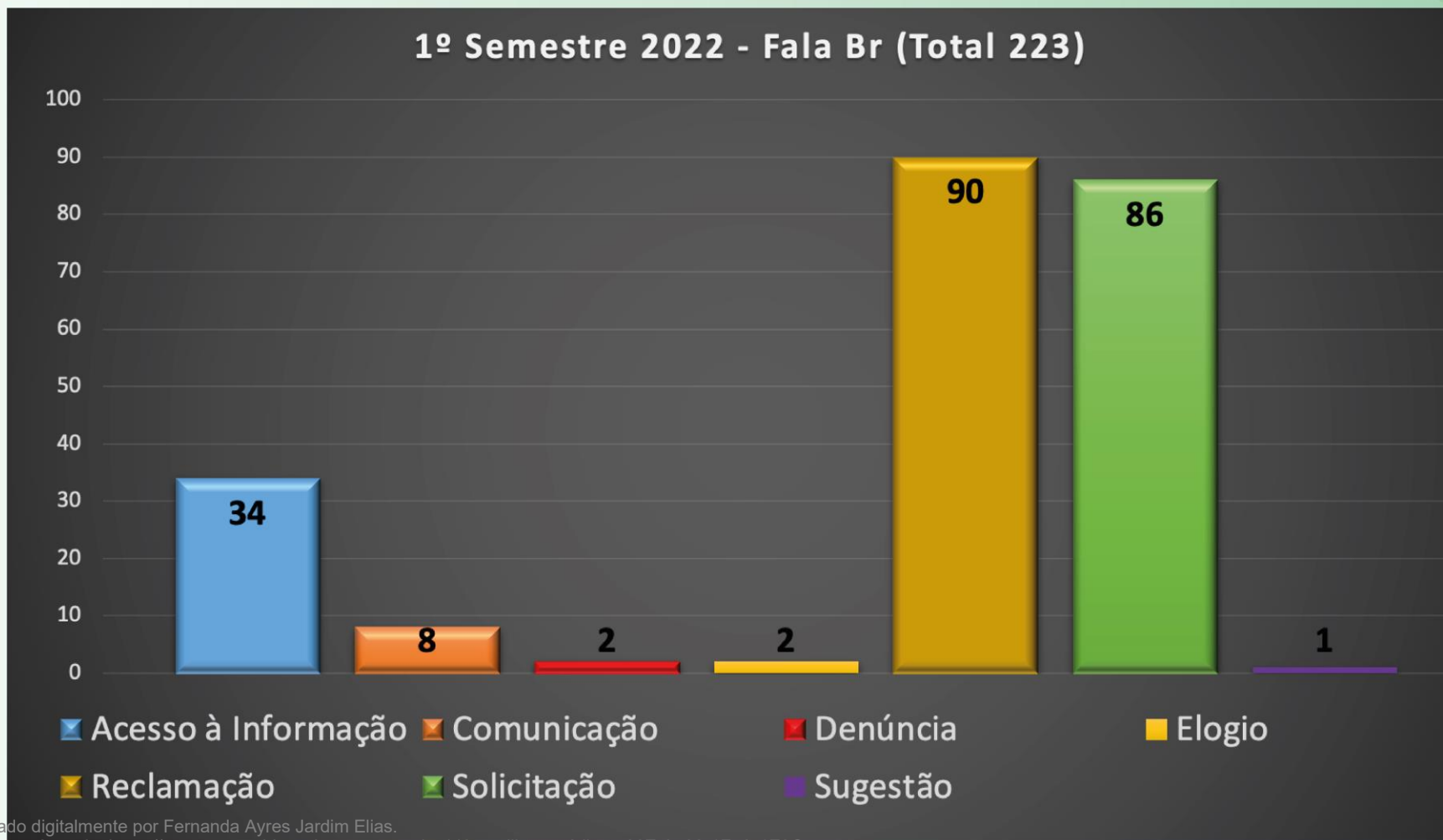
7

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 (vide item 8).

8

Implementação das seguintes ações: Classificação das consultas do Fala.BR, referentes à Lei de Acesso à Informação e revisão do processo "Ouvidoria - canal de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações".

Resultados



Este documento foi assinado digitalmente por Fernanda Ayres Jardim Elias.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código 566E-A593-1F7A-1E9C.

Este documento foi assinado digitalmente por Fernanda Ayres Jardim Elias.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código 566E-A593-1F7A-1E9C.

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VLIBRAS

Angela Ferro
Respondente - EMGEA – Empresa Gestora de Ativos

Triar (Novo)

Tramitar

18850.000047/2022-41

Filtros Aplicados: Nup: 18850.000047/2022-41

Ordenar por: Mais Recentes

Denúncia 18850.000047/2022-41

Responsável: fernanda ayres jardim elias

Prioridade

Adicionar Tags

Exibir texto completo

Solicito um parecer a cerca da emissão da certidão de termo de quitação do contrato Liquidação Antonio Carlos 310248032008. Solicitação aberta desde Dezembro de 2021 e ate o presente momento nao

Concluída

De: -

Cadastro: 11/02/2022

Responder até: 15/03/2022

Primeiro Anterior 1 Próximo Último

Total de Registros: 1 Registros Qtd. Registros por Página: 15

Voltar ao Topo

Direitos reservados à Controladoria-Geral da União - CGU

Versão 2.19.14

USUÁRIO	AJUDA	INFORMAÇÕES	ÓRGÃOS E ENTIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Início Triar (Novo) Tratar (Novo) Tratar Manifestações Tratar Recursos LAI 	<ul style="list-style-type: none"> Acessibilidade Mapa do site Perguntas frequentes Busca de ouvidorias e SICs Cida 	<ul style="list-style-type: none"> Dados Abertos - e-OUV Ouvidorias.gov Painel resolveu? Acesso à informação Painel da Lei de Acesso à 	<ul style="list-style-type: none"> Manual API Me-OUV Documentação API Adesão aos módulos do Fala.BR

Este documento foi assinado digitalmente por Fernanda Ayres Jardim Elias.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código 566E-A593-1F7A-1E9C.

Este documento foi assinado digitalmente por Fernanda Ayres Jardim Elias.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código 566E-A593-1F7A-1E9C.

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VLBRAS

Angela Ferro
Respondente - EMGEA – Empresa Gestora de Ativos

Triar (Novo)

Tramitar 18850000113202283

Filtros Aplicados: [Nup: 18850000113202283](#)

Ordenar por: Mais Recentes

Denúncia 18850.000113/2022-83 [Responsável](#) Angela Ferro [Adicionar Tags](#) [Exibir texto completo](#)

Prioridade

Concluída

De: -

Cadastro: 30/03/2022

Responder até: 02/05/2022

[Primeiro Anterior](#) [Próximo](#) [Último](#)

Total de Registros: 1 Registros Qtd. Registros por Página: 15

[Voltar ao Topo](#)

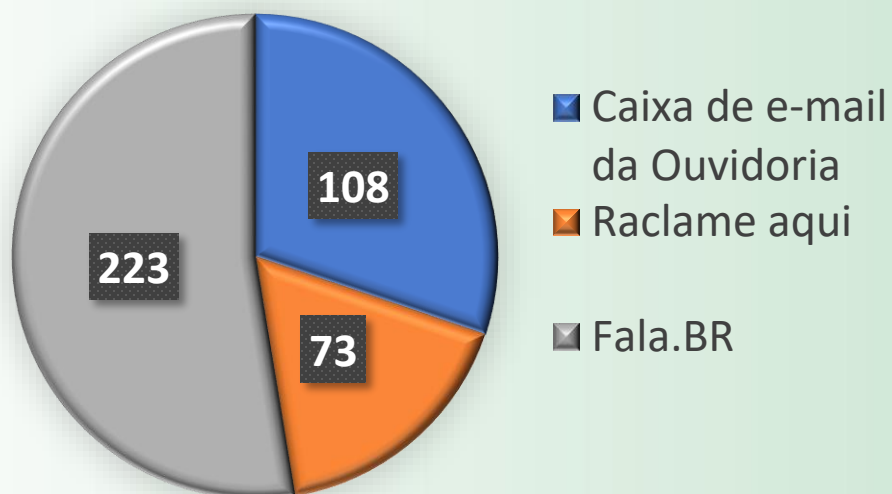
Direitos reservados à Controladoria-Geral da União - CGU Versão 2.19.14

USUÁRIO	AJUDA	INFORMAÇÕES	ÓRGÃOS E ENTIDADES
Início Triar (Novo) Tratar (Novo) Tratar Manifestações Tratar Recursos LAI	Acessibilidade Mapa do site Perguntas frequentes Busca de ouvidorias e SICs Cida	Dados Abertos - e-OUV Ouvidorias.gov Painel resolveu? Acesso à informação Painel da Lei de Acesso à	Manual API Me-OUV Documentação API Adesão aos módulos do Fala.BR

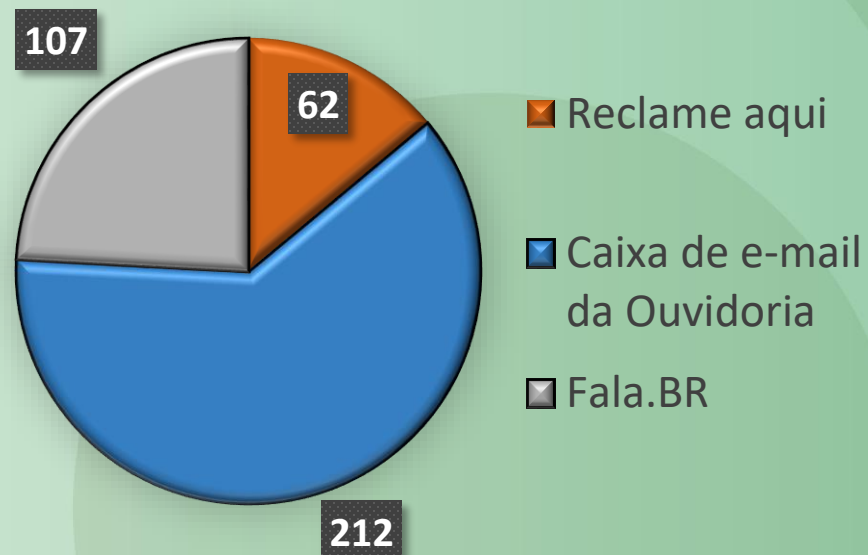
Este documento foi assinado digitalmente por Fernanda Ayres Jardim Elias.
 Para verificar as assinaturas vá ao site <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código 566E-A593-1F7A-1E9C.

Este documento foi assinado digitalmente por Fernanda Ayres Jardim Elias.
 Para verificar as assinaturas vá ao site <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código 566E-A593-1F7A-1E9C.

Canais de Ouvidoria - EMGEA 1º semestre 2022



Canais de Ouvidoria - EMGEA 2º semestre 2021



PAINEL

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

FILTROS SELECIONADOS

Data Registro (LAI) >= 19/01/2021 <= 22/11/2021
 OUVIDORIA[Órgão (LAI)] = EMGEA – Empresa Gestora de Ativos

<

>

[PERGUNTAS FREQUENTES](#)
[PAINEL DE DADOS ABERTOS](#)

VISÃO GERAL
PEDIDOS
SOLICITANTES
OMISSÕES
RECURSOS
TRANSPARÊNCIA ATIVA

EMGEA – Empresa Gestora de Ativos

CATEGORIA DO ÓRGÃO: EMPRESA PÚBLICA

Última Atualização >> 11/01/2022 03:00:25

Atualização >> Diária

VISÃO GERAL

<p>PEDIDOS RECEBIDOS</p> <h1 style="margin: 0;">31</h1>	<p>RANKING ?</p> <h1 style="margin: 0;">249° / 306</h1>
<p>TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA</p> <h1 style="margin: 0;">8 dias</h1>	<p>RANKING ?</p> <h1 style="margin: 0;">44° / 306</h1>

Tempo médio que o órgão leva para responder os pedidos de acesso à informação

STATUS DOS PEDIDOS ?

100,00%



Respondido

Painel Lei de Acesso a Informaçã x +

Inseguro | paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

FILTROS SELECIONADOS

Data Registro (LAI) >= 01/01/2022 <= 30/06/2022
OUVIDORIA[Órgão (LAI)] = EMGEA – Empresa Gestora de Ativos

< Limpar Tudo >

NOME DO ÓRGÃO

EMGEA – Empresa Gestora de ...

SELECIONE O PERÍODO POR

DATA

VISÃO GERAL **PEDIDOS** **SOLICITANTES** **OMISSÕES** **RECURSOS** **TRANSPARÊNCIA ATIVA**

EMGEA – Empresa Gestora de Ativos

Última Atualização >> 03/08/2022 06:00:19
Atualização >> Diária

CATEGORIA DO ÓRGÃO: EMPRESA PÚBLICA

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS **RANKING**

34 **194° / 302**

STATUS DOS PEDIDOS

100,00% **0,00%** **0,00%**

RESPONDIDOS **EM TRAMITAÇÃO** **OMISSÕES**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA **RANKING**

9 dias **78° / 302**

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING DE ÓRGÃOS

MAIS DEMANDADOS **MÉDIA DE RESPOSTA DO ÓRGÃO** **COM MAIS OMISSÕES**

Classificação	Órgão	Pedidos
1º	INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	3.641

Classificação	Órgão	Omissões
1º	INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária	9

Microsoft Power BI

Páginas

Digite aqui para pesquisar

Links 15:53 03/08/2022

Este documento foi assinado digitalmente por Fernanda Ayres Jardim Elias.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código 566E-A593-1F7A-1E9C.

Este documento foi assinado digitalmente por Fernanda Ayres Jardim Elias.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código 566E-A593-1F7A-1E9C.

ASSUNTO	1º semestre 2022
Boletos	8
Certidão de Inteiro teor	2
Contratos/Processos	9
Débitos IPTU/ITBI	4
Distrato	1
Escrituras/Procedimentos/Documentos	3
Garantias	1
Imóvel - Situação	10
Informações/Notificações	6
Judicial	3
Leilão	5
Liquidação/Quitação	6
Negociação	7
Parcelas/Prestações	6
Procon	2
Reclamações	9
Seguro	2
Solicitações	12
Termo de quitação	12
Total	108

Caixa de <i>e-mail</i> da Ouvidoria (Total)	108
Reclame aqui	73
Fala.BR	223
TOTAL	404

ASSUNTO	2º semestre 2021
Boletos	12
Contratos/Processos	56
Liquidação/Quitação/hipoteca	58
Negociações	12
Informações/Notificações	10
Pagimovel (Resale)	2
Reclamações	22
Ouvidoria/e-ouv	3
Sinistro/seguro	10
Escrituras/Procedimentos/solicitações	6
Leilões	3
Distrato/Estorno	5
Procons	7
Outros	6
TOTAL	212

Caixa de <i>e-mail</i> da Ouvidoria (Total)	212
Reclame aqui	62
Fala.BR	107
TOTAL	381



OBRIGADA!

FERNANDA AYRES JARDIM ELIAS
FERNANDA.AYRES@EMGEA.GOV.BR
SUPERINTENDÊNCIA DE CONTROLES INTERNOS E RISCOS

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas EMGEA. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/566E-A593-1F7A-1E9C> ou vá até o site <https://emgea.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 566E-A593-1F7A-1E9C



Hash do Documento

94E7A6BEA09D59340DE2F0E5E2BE5B1E7E33CE4B47FA27B345C95381C82E4B99

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 04/08/2022 é(são) :

Fernanda Ayres Jardim Elias - 967.144.251-04 em 04/08/2022

14:16 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital

