

Brasília, 11 de maio de 2020.

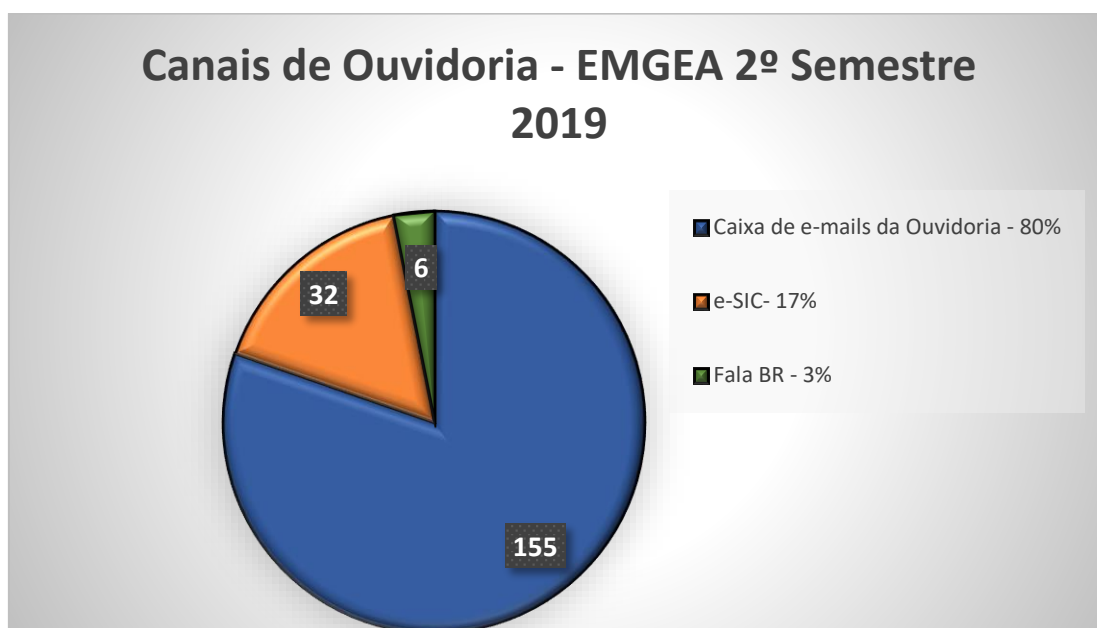
Senhores membros dos Conselhos de Administração e Fiscal,
Senhores membros da Diretoria Executiva,
Senhores membros do Comitê de Governança, Riscos e Controles - CGRC,
Senhores membros do Comitê de Auditoria,
Senhora Chefe de Auditoria Interna.

Assunto: Relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria - 2º semestre de 2019

1. Resumo

1.1 O presente relatório aborda quantitativa e qualitativamente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no 2º semestre de 2019.

Gráfico 1 - Canais de Ouvidoria



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

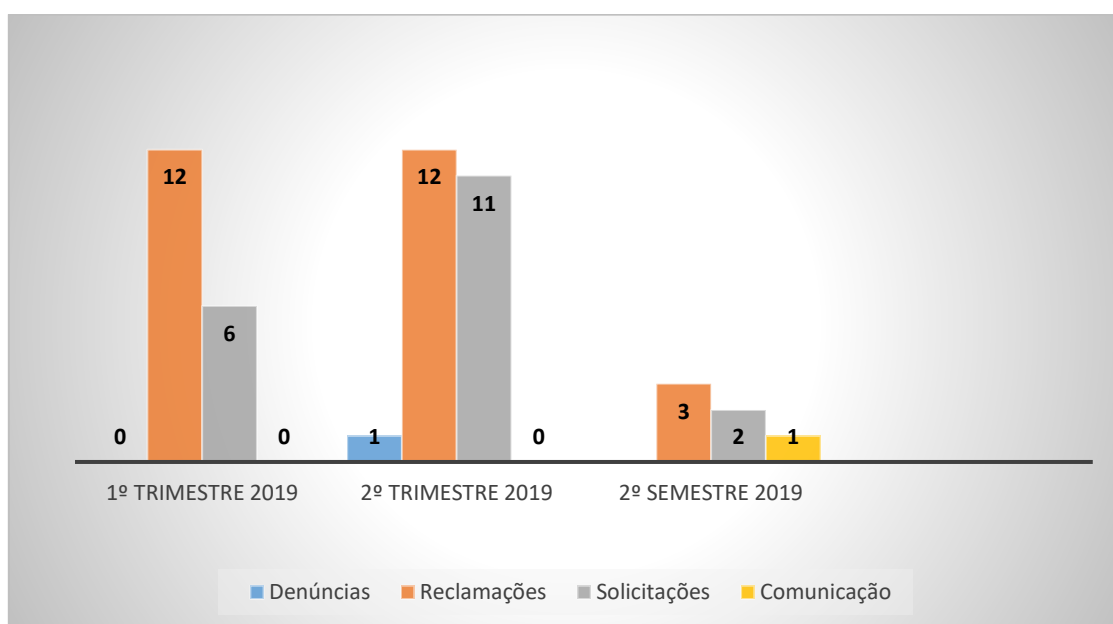
¹ Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. É um canal integrado, disponível na Internet, para encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) a órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

2.1 Por meio do **Fala.BR**, foram recebidas 6 solicitações as quais se referem a reclamações, solicitações e comunicação, com os seguintes números de protocolo:

✓ 18810.001541.2019-02	✓ 18850.000065/2019-28
✓ 18850.000055.2019-92	✓ 18850.000066/2019-72
✓ 18850.000054.2019-48	✓ 18850.000057/2019-81

2.2 Em comparação ao semestre anterior, houve redução no número de manifestações recebidas pelo Fala.BR, de 42 para 6 manifestações.

Gráfico 2 - Manifestações no Fala.BR no 2º semestre de 2019



2.3 No período analisado, a Ouvidoria da EMGEA recebeu 4 avaliações, sintetizadas no quadro abaixo:

Quadro 1 - Respostas à pesquisa de satisfação do sistema Fala.BR no 2º semestre de 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 Fala.BR
Sim	😊 satisfeito	-	-	Sim
Sim	😄 Muito Satisfeito	Sim	Sim	Sim
Sim	😞 Insatisfeito	Sim	-	-
Não	😐 regular	-	-	Sim

3. Manifestações recebidas pela caixa de e-mails da Ouvidoria

3.1 Através do endereço de e-mail da Ouvidoria, da EMGEA, foram recebidas e tratadas 155 manifestações, cujos temas são sintetizados no gráfico abaixo:

Gráfico 3 - Manifestações recebidas por e-mail no 2º semestre de 2019



4. Manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC).

4.1 No e-SIC² é possível, a qualquer tempo, obter relatórios de pedidos de informação e recursos.

4.2 Conforme dados a seguir, extraídos do sistema, no segundo semestre de 2019 foram recebidas 32 ocorrências, respondidas dentro do prazo para resposta.

Quantidade	Status Pedidos	% de atendimento
32	Respondidos	100%

4.3 O e-SIC possibilita a geração de relatório de pesquisa de satisfação. No período, foram realizados 3 registros de pesquisa:

NUP	Órgão	Data Pedido	Data Resposta Pedido	Respondido Fora Do Prazo	Resposta 3
99924000033201913	EMGEA – Empresa Gestora de Ativos	28.07.2019	29.07.2019	NÃO	Opção - 5: Atendeu plenamente
99924000035201911	EMGEA – Empresa Gestora de Ativos	08.08.2019	08.08.2019	NÃO	Opção - 5: Atendeu plenamente
99924000040201915	EMGEA – Empresa Gestora de Ativos	14.08.2019	16.08.2019	NÃO	Opção - 5: Atendeu plenamente

² 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. Informações relevantes

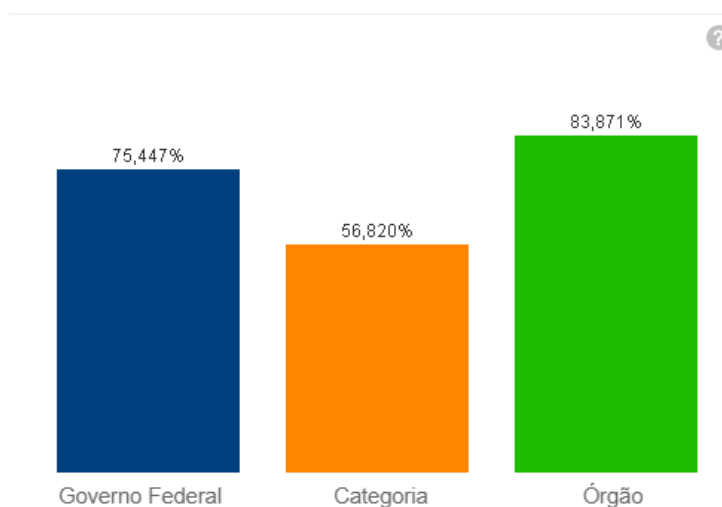
5.1 Por meio do **Painel de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação**³, são extraídos indicadores que fornecem a comparação de dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada, quanto à implementação da LAI, no exercício de 2019.

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

Figura 1 - Preenchimento do sistema de transparência ativa



Figura 2 - Pedidos disponíveis para consulta na internet



6. Conclusão

6.1 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).

³ 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>.

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

Atenciosamente,

FERNANDA DE OLIVEIRA AYRES
Ouvidora