

Brasília, 13 de janeiro de 2021.

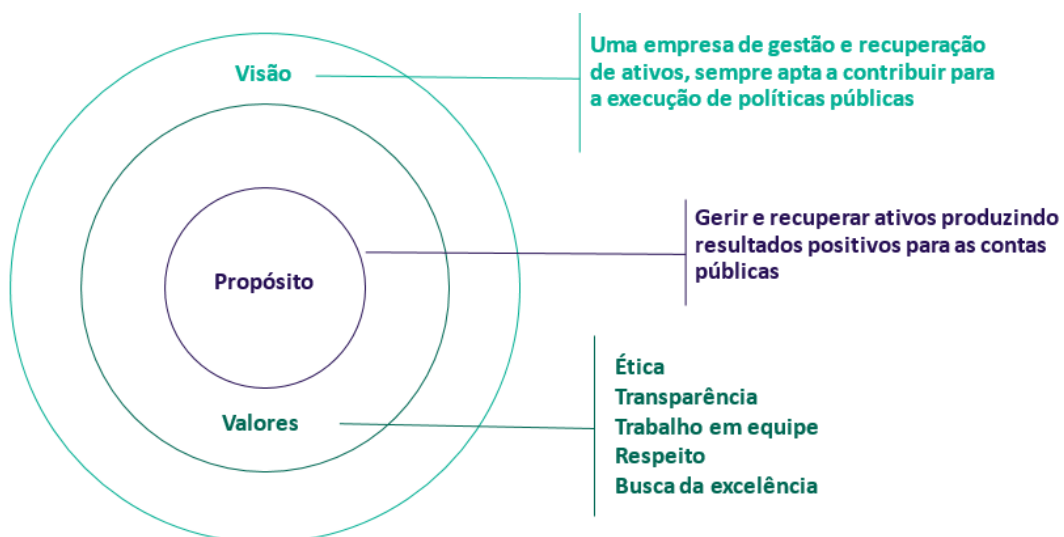
Senhores membros dos Conselhos de Administração e Fiscal,
Senhores membros da Diretoria Executiva,
Senhores membros do Comitê de Governança, Riscos e Controles - CGRC,
Senhores membros do Comitê de Auditoria,
Senhora Chefe de Auditoria Interna.

Assunto: Relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria - 2º semestre de 2020

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;
- ✓ endereço eletrônico: ouvidoria@emgea.gov.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 de telefone, carta, mensagem eletrônica 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.

5. Unificação dos sistemas Fala.BR e Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC).

5.2 O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), foi integrado ao Fala.BR, plataforma que reúne os sistemas governamentais de Acesso à Informação e Ouvidoria, em de 31 de agosto de 2020.

5.2 O novo sistema permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria num único local, utilizando o mesmo cadastro.

5.3 A união dos dois sistemas abre caminho para melhorias e novas funcionalidades que facilitam a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo, como: tratamento integrado de pedidos e manifestações, cadastro único de usuários e interface única para pedidos de informação, sugestões, reclamações e denúncias.

5.4 Apesar da mudança no sistema, não há alterações nas regras, prazos e normas relativas à Lei de Acesso à Informação (LAI). Antes do lançamento, todo o histórico de pedidos realizados por meio do e-SIC foi migrado para a nova plataforma, bem como o cadastro dos servidores ativos.

6. Resultados

6.1 O presente relatório aborda quantitativa e qualitativamente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no 2º semestre de 2020.

6.2 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 30.6.2020

Canais de Ouvidoria - EMGEA
1º semestre 2020

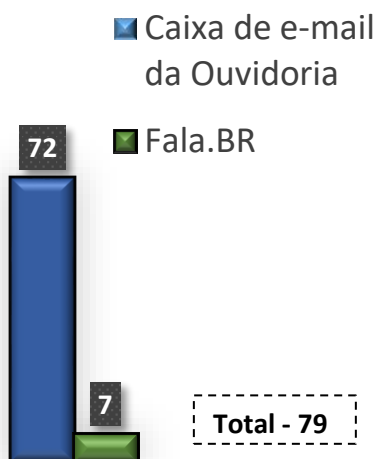
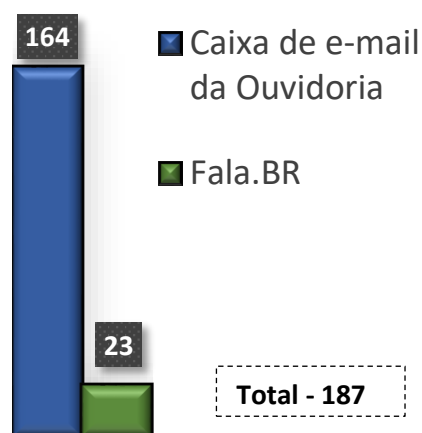


Gráfico 2 - Canais de Ouvidoria - Posição em 31.12.2020

Canais de Ouvidoria - EMGEA
2º semestre 2020

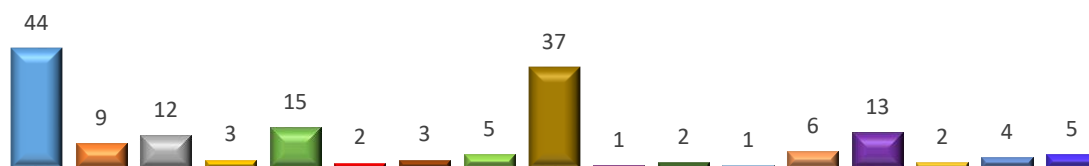


7. Manifestações recebidas pela caixa de e-mail da Ouvidoria

7.1 Através do endereço de e-mail da Ouvidoria da EMGEA, foram recebidas e tratadas 164 manifestações, cujos temas são sintetizados no gráfico abaixo:

Gráfico 2 - Manifestações recebidas por e-mail - Posição em 31.12.2020

- Proposta de renegociação de débitos
- Informação sobre existência/saldo de dívida
- Solicitação de Termo de Quitação
- Liberação de caução
- Solicitação de segunda via de boleto
- Reclamação
- Solicitação de endereço/telefone de filial da EMGEA
- Informação sobre edital de leilão de imóveis
- Registro de Pedido de Informação
- representação nominada
- Baixa de Alinenação
- carta de quitação de débitos
- Solicitação de Baixa de hipoteca
- Solicitação de cópia de contrato
- Dificuldade de cadastramento no site da EMGEA
- Distrato
- Envio de comprovantes de pagamento/documentos

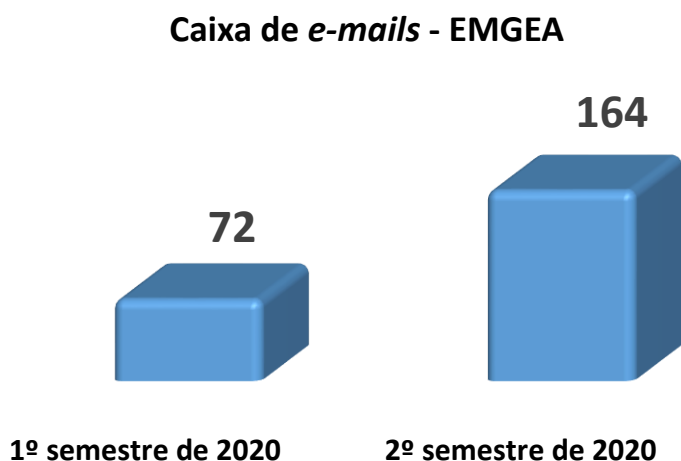


7.2 Cabe ressaltar o recebimento de 2 reclamações por mau atendimento, direcionadas às assessorias contratadas pela EMGEA, uma delas foi também cadastrada no Sistema Fala.Br.

7.3 As reclamações foram prontamente respondidas e solucionadas com os reclamantes, pela SUPEC, área gestora dos prestadores de serviço.

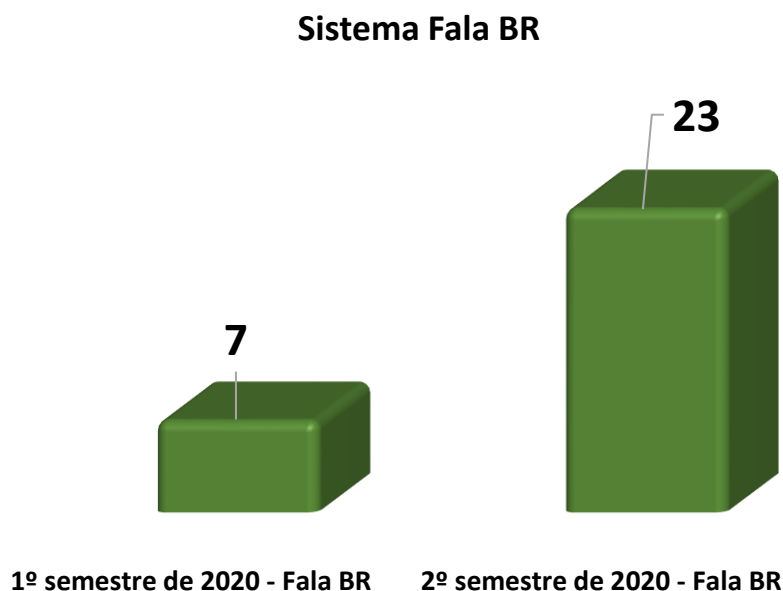
7.4 Em relação ao semestre anterior observou-se um aumento nas solicitações recebidas na caixa de e-mails da Ouvidoria, o fato está relacionando com a internalização das carteiras de crédito, sendo a prestação dos serviços agora, realizados diretamente pela EMGEA.

Gráfico 3 - Caixa de e-mails da Ouvidoria - Posição em 30.6 e 31.12.2020



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

8.1 Houve também aumento de solicitações recebidas por meio do Fala.BR em relação ao semestre anterior, ocasionado pela integração com a plataforma e-SIC.



8.2 Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo estabelecido, as quais se referem a solicitações de informações, com os seguintes números de protocolo:

NÚMERO DE PROTOCOLO Fala.BR

- | | | |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| ■ 99924000031202068 | ■ 99924000035202046 | ■ 18850000058202060 |
| ■ 99924000032202011 | ■ 99924000036202091 | ■ 18850000059202012 |
| ■ 99924000033202057 | ■ 99924000037202035 | ■ 18850000066202014 |
| ■ 99924000034202000 | ■ 99924000038202080 | ■ 18850000071202019 |
| ■ 18850000045202091 | ■ 99924000039202024 | ■ 18850000073202016 |
| ■ 18850000046202035 | ■ 99924000040202059 | ■ 18850000084202098 |
| ■ 18850000047202080 | ■ 99924000041202001 | ■ 18850000085202032 |
| ■ 18850000043202000 | ■ 18850000042202057 | |

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.

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

9.1 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.

9.2 Em relação ao exercício de 2019, a EMGEA obteve os seguintes resultados:

Figura 2 - Preenchimento do painel monitoramento da LAI



9.3 Para o exercício de 2020, destacamos os indicadores da EMGEA, extraídos do referido Painel.

9.4 Cabe ressaltar a melhoria da EMGEA no posicionamento do ranking, saindo da posição 54ª com tempo médio de resposta de 8,47 dias, para a 20ª posição com tempo médio de 6,40 dias.

Figura 2 - Preenchimento do painel monitoramento da LAI



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>.

10. Conclusão

7.5 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 1º 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.

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

10.3 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).

Atenciosamente,

FERNANDA AYRES JARDIM ELIAS
Ouvidora