

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Agência de Fomento foi implantada em 30 de novembro de 2007 com a finalidade de atender ao que determina a Resolução BACEN n.º 4.433, de julho de 2015, e com o disposto na Circular 3.503/10.

INTRODUÇÃO

Este Relatório refere-se ao 1º semestre de 2016, e apresenta as atividades desenvolvidas entre os dias 01/01/2016 a 30/06/2016.

Destaca-se neste relatório que no período sob exame **não houve qualquer demanda caracterizada como sendo de Ouvidoria.**

ESTRUTURA

A estrutura no âmbito da Ouvidoria, esta descrita no Manual de Ouvidoria através da Resolução Fomento n.º 110/2013, bem como as diretrizes e a metodologia de trabalho as quais estabelecem sua forma de atuação.

A Instituição disponibiliza aos clientes os meios de comunicação, como, correios; e-mail; site institucional e telefone DDG – 0800-642-9002, conforme prevê a legislação.

DEMANDAS REGISTRADAS

No 1º semestre de 2016, foram recebidos (06)seis contatos telefônicos pelo DDG 0800, os quais foram encaminhados para o atendimento habitual, não houve contato recebido por e-mail.

CONCLUSÃO

Ao findar esse relatório constatou-se que a Agência de Fomento cumpriu com o exigido pelo órgão fiscalizador, divulgando nos impressos da Instituição e nas peças publicitárias o canal de Ouvidoria, e que a Diretoria Executiva vem se comprometendo a ampliar cada vez mais seus esforços na divulgação da Ouvidoria, com o objetivo de instituir este componente como uma das ferramentas para aprimorar os processos e procedimentos utilizados na Instituição, no sentido de melhorar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Palmas – TO, 11 de Julho de 2016.

LEANDRO OLIVEIRA CAVALCANTE

Ouvidor