

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 2018, e apresenta as atividades desenvolvidas entre os dias 01/01/2018 a 30/06/2018.

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 157/2018, 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.

A Agência de Fomento do Estado do Tocantins S/A realizou o realinhamento do Manual de Ouvidoria conforme está previsto na norma vigente do Bacen.

Ocorreu a capacitação do Ouvidor no Curso de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria promovido pela Ouvidoria - Geral da União, no período de 8 a 10 de maio de 2018.

DEMANDAS REGISTRADAS

No 1º semestre de 2018, não houve contato recebido por e-mail e telefone DDG 0800.

CONCLUSÃO

Após a conclusão deste relatório, identificou que a Agência de Fomento vem cumprindo com o exigido pelo órgão fiscalizador, divulgando nos impressos da Instituição e nas peças publicitárias o canal de Ouvidoria.

Palmas – TO, 17 de Julho de 2018.

MAURÍLIO RICARDO ARAÚJO DE LIMA

Diretor Presidente