

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA
2º SEMESTRE DE 2020**

I. 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 nº.4.433, de julho de 2015, e com o disposto em Circular 3.503/10. E tem por objetivo, promover a melhoria do relacionamento entre a instituição e o cidadão, cuidando para que suas legítimas demandas sejam sempre tratadas com isenção, respeito e transparência.

II. INTRODUÇÃO

Este presente relatório aborda os aspectos qualitativos e quantitativos acerca das atividades desenvolvidas pelo componente organizacional Ouvidoria, a qual refere-se ao 2º Semestre de 2020 entre os dias 01/07/2020 a 31/12/2020.

III. ESTRUTURA

A estrutura da Ouvidoria está descrita no Manual de Ouvidoria através da Resolução Fomento nº. 157/2018, bem como as diretrizes e 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.

Dentre as funções da Ouvidoria é possível citar duas consideradas como primordiais. A primeira é registrar, analisar e responder as manifestações oriundas da sociedade. A segunda é produzir relatórios estratégicos que transmitam as impressões e os problemas, apontados pelos cidadãos. Estas informações subsidiam a gestão da Instituição em prol do cumprimento do seu papel.

IV. SEÇÃO ESTATÍSTICA

Total de ocorrências no segundo semestre de 2020

REGISTRADAS	RESPONDIDAS	PENDENTES	CONCLUÍDAS
05	05	00	05

Segmentação por canal de recebimento

CANAL	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Correios	00	00	00	00	00	00	00
e-mail	00	00	00	00	00	00	00
DDG-0800	00	00	00	00	00	00	00
Site	00	00	00	00	00	00	00
Caixa Ouvidoria	00	00	00	00	00	00	00
Fala.BR	00	00	00	01	02	00	03
SGO	00	00	00	00	00	02	02
Total	00	00	00	02	00	00	05

Segmentação por tipo de ocorrência

EVENTO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	00	00	00	01	01	00	02
Elogio	00	00	00	00	00	00	00
Sugestão	00	00	00	00	00	00	00
Solicitação	00	00	00	00	00	00	00
Denúncia	00	00	00	00	00	00	00
Pedido de Inf.	00	00	00	00	00	02	02
Comunicação	00	00	00	00	01	00	01
Total	00	00	00	01	02	02	05

Segmentação por procedência das Reclamações

EVENTO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Improcedente	00	00	00	00	01	00	01
Procedente solucionada	00	00	00	01	01	02	04
Procedente não solucionada	00	00	00	00	00	00	00
Total	00	00	00	01	02	02	05

Assim sendo, no período compreendido de 01/07 a 31/12/2020, houve registro de demandas de Ouvidoria e dentro desse período foram respondidos e concluídos todos os registros. Portanto 01 (uma) demanda que tivemos foi devidamente controversa a Agência de Fomento, uma vez que esta solicitação foi encaminhada a este órgão por engano e tratava de assuntos divergentes a nossa área.

Nesse sentido, fixamos em dizer que independente da controversa e confusão da solicitação, a ouvidoria realizou o seu trabalho conforme as exigências da lei e prosseguiu com o atendimento desta e das demais demandas registradas, onde estas foram totalmente analisadas e respondidas com sucesso e satisfação pelo Ouvidor Responsável.

V. CONCLUSÃO

Ao concluir o mencionado relatório deste semestre, identificou que a Agência de Fomento vem cumprindo com o exigido pelo órgão fiscalizador, e com as normas que regem esse canal de Ouvidoria, 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, 04/01/2021



Wellington Barbosa de Souza
OUVIDOR



Denise Rocha Domingues
DIRETORA RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA