

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA
2º SEMESTRE DE 2021**

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 CMN nº.4.860, de outubro de 2020, o disposto na Resolução BCB nº. 28 de outubro de 2020. 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 2021 entre os dias 01/07/2021 a 31/12/2021.

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 162, 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 2021

REGISTRADAS	RESPONDIDAS	SEM RESPOSTA	PENDENTES	CONCLUÍDAS
05	03	01	01	04

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
162	00	00	00	00	00	00	00
Site	00	00	00	00	00	00	00
Caixa Ouvidoria	00	00	01	00	00	00	01
Fala.BR	00	00	00	01	01	01	03
SGO	00	00	01	00	00	00	01
Total	00	00	02	01	01	01	05

Segmentação por tipo de ocorrência

EVENTO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	00	00	01	00	00	00	01
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	01	01	01	01	04
Comunicação	00	00	00	00	00	00	00
Total	00	00	02	01	01	01	05

Segmentação por procedência das Reclamações

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

Tipos, assuntos e conclusão final das demandas

TIPO	ASSUNTO	CONCLUSÃO
Pedido de informação	Linhas de crédito para corretor	Solucionada com atendimento satisfatório ao usuário
Reclamação	Atendimento	Solucionada internamente, sem resposta ao usuário por falta de identificação ou meios de comunicação na demanda. Foi realizado reunião com a colaboradora envolvida
Pedido de informação	Iniciar negócio no Tocantins	Solucionada. Enviada ao SEBRAE para conclusão e disponibilizado contatos para demais informações e auxílio
Pedido de informação	Quais os tipos de infraestrutura e incentivo o Estado fornece	Solucionada. Enviada ao SICS/TO para conclusão e disponibilizado contatos para demais informações e auxílio
Pedido de informação	Vendas de imóveis recebidos em dação em pagamento	Em andamento

Assim sendo, no período compreendido de 01/07 a 31/12/2021, houve 05 (cinco) registro de demandas de Ouvidoria. Dentro desse período foram respondidos 03 (três), 01 (uma) está em andamento de atendimento e será respondida em janeiro no primeiro semestre de 2022, e 01 (uma) foi resolvida internamente, tendo em vista que não foi possível responder ao usuário anônimo por não haver meio de se comunicar com o mesmo. Desta forma foram concluídos 04 (quatro) dos registros. Citamos ainda que 02 (duas) demandas que tivemos foi encaminhada a este órgão por engano e tratava de assuntos divergentes a nossa área, mas ambas foram encaminhadas ao órgão correto e respondida com satisfação ao usuário.

Nesse sentido, fixamos em dizer que independente do equívoco da manifestação registrada e encaminhada a nossa ouvidoria, realizamos o nosso trabalho conforme as exigências da lei e prosseguimos 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, 03/01/2022



Wellington Barbosa de Souza
OUVIDOR



Denise Rocha Domingues
DIRETORA RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA