

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2023

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 1º Semestre de 2023 entre os dias 01/01/2023 a 30/06/2023.

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 primeiro semestre de 2023

REGISTRADAS	RESPONDIDAS	SEM RESPOSTA	PENDENTES	CONCLUÍDAS
09	08	01	00	09

Segmentação por canal de recebimento

CANAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	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	00	00	00	01	01
Fala.BR	01	01	03	01	02	00	08
SGO	00	00	00	00	00	00	00
Total	01	01	03	01	02	01	09

Segmentação por tipo de ocorrência

EVENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Reclamação	00	00	00	00	00	00	00
Elogio	00	00	00	00	00	01	01
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.	01	00	02	01	02	00	06
Comunicação	00	01	01	00	00	00	02
Total	01	01	03	01	02	01	09

Segmentação por procedência das Reclamações

EVENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Improcedente	00	01	01	00	00	00	02
Procedente solucionada	01	00	02	01	02	01	07
Procedente não solucionada	00	00	00	00	00	00	00
Total	01	01	03	01	02	01	09

Tipos, assuntos e conclusão final das demandas

TIPO	PROTOCOLO	DATAS	ASSUNTO	CONCLUSÃO
Pedido de informação	02304.2023.000001-14	Registrada no dia 23/01/2023 e respondida em 02/02/2023	Situação do concurso atual, possibilidade de novo concurso e remuneração dos cargos	Solucionada, com atendimento satisfatório porém não procedente
Comunicação	02304.2023.000002-03	Registrada no dia 06/02/2023 e respondida em 13/02/2023	Atualização do site institucional da Agência de Fomento	Solucionada com atendimento satisfatório ao usuário
Pedido de informação	02304.2023.000004-67	Registrada no dia 16/03/2023 e respondida em 20/03/2023	Quadro de pessoal, concurso público e processo seletivo	Solucionada com atendimento satisfatório ao usuário
Comunicação	02304.2023.000003-86	Registrada no dia 13/03/2023 e	Legitimação fundiária	Solucionada, com atendimento satisfatório porém não procedente

		respondida em 17/03/2023		
Pedido de informação	02304.2023.000005- 48	Registrada no dia 30/03/2023 e respondida em 15/05/2023	Amparo da Lei de Acesso a Informação a Equipe que Trata de Temas Ambientais, Sociais e Climáticos	Solucionada com atendimento satisfatório ao usuário
Pedido de informação	02304.2023.000006- 29	Registrada no dia 12/04/2023 e respondida em 22/05/2023	Levantamento sobre a situação de gestão de documentos públicos	Solucionada com atendimento satisfatório ao usuário
Pedido de informação	02304.2023.000007- 00	Registrada no dia 22/05/2023 e respondida em 25/05/2023	Procedimentos de Manifestação de Interesse (PMI)	Solucionada com atendimento satisfatório ao usuário
Pedido de informação	02304.2023.000008- 90	Registrada no dia 26/05/2023 e respondida em 15/06/2023	Quantidade de cargos existentes na estrutura da Agência de Fomento	Solucionada com atendimento satisfatório ao usuário
Elogio			Parabenizando o atendimento oferecido pelos agentes prospectores, com atenção a uma agente em especial	Não foi possível fornecer quaisquer respostas e/ou agradecimentos ao usuário uma vez que o mesmo não forneceu meios de comunicação e ou identificação para o contatar

Assim sendo, no período compreendido de 01/01 a 30/06/2023, houve 09 (nove) registro de demandas de Ouvidoria. Dentro desse período foram respondidos e concluídos 08 (oito) dos registros, sendo que o motivo do último registro não ter sido respondido se deu pela insuficiência de informações necessárias para realizarmos o contato ao usuário.

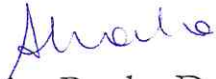
V. CONCLUSÃO

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, 03/07/2023



Arcy Carlos de Barcellos
OUVIDOR



Denise Rocha Domingues
DIRETORA RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA

AUDITORIA INTERNA

DATA: 12/07/2023.

PARECER N° 03/2023.

ASSUNTO: Relatório da Ouvidoria referente ao 1º semestre de 2023.

ALÇADA: Conselho de Administração

PLEITO

Apreciação do Relatório da Ouvidoria referente ao 1º Semestre de 2023.

II. CONSIDERAÇÃO

Em cumprimento às exigências do Banco Central do Brasil, dispostas na Resolução CMN n° 4.860, de 23 de outubro de 2020, em seu Art. 12º, parágrafo único, e demais normas complementares, examinamos a qualidade e adequação da estrutura dos sistemas e dos procedimentos do componente organizacional da Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado do Tocantins S.A, para agregar valor à imagem da Instituição.

Nossos exames foram conduzidos com base nas determinações descritas na Resolução CMN n° 4.860/2020, e compreenderam:

- (a) atesto dos controles internos implementados pela administração para o cumprimento das determinações que envolvem o componente de Ouvidoria;
- (c) verificação das informações apresentadas no relatório quantitativo e qualitativo acerca de sua atuação; e
- (d) analisar e emitir parecer sobre os relatórios da Ouvidoria, encaminhados pelo Diretor Presidente.

Concluimos, **sem ressalva**, que as informações apresentadas no referido relatório, com data-base em 30 de junho de 2023, estão de acordo com a regulamentação vigente.

III. PROPOSIÇÃO

A Auditoria Interna submete Relatório da Ouvidoria, ao Conselho de Administração da Agência de Fomento do Estado do Tocantins S/A, para apreciação e deliberação superior.


Cleudes Alves de Araújo.
Auditoria Interna

IV. DESPACHO
