

## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2º 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 2º Semestre de 2023 entre os dias 01/07/2023 a 31/12/2023.

## 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 segundo semestre de 2023

| REGISTRADAS | RESPONDIDAS | SEM RESPOSTA | PENDENTES | CONCLUÍDAS |
|-------------|-------------|--------------|-----------|------------|
| 03          | 00          | 03           | 03        | 00         |

### 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        | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        |
| Fala.BR         | 00        | 00        | 00        | 01        | 01        | 01        | 01        |
| SGO             | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        | 01        | 00        |
| <b>Total</b>    | <b>00</b> | <b>00</b> | <b>00</b> | <b>01</b> | <b>01</b> | <b>01</b> | <b>03</b> |

### Segmentação por tipo de ocorrência

| EVENTO         | JUL       | AGO       | SET       | OUT       | NOV       | DEZ       | TOTAL     |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Reclamação     | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        |
| Elogio         | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        |
| Sugestão       | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        |
| Solicitação    | 00        | 00        | 00        | 01        | 01        | 00        | 00        |
| Denúncia       | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        |
| Pedido de Inf. | 01        | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        |
| Comunicação    | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        | 01        | 0         |
| <b>Total</b>   | <b>00</b> | <b>00</b> | <b>00</b> | <b>00</b> | <b>00</b> | <b>00</b> | <b>03</b> |

### 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        | 00        | 0         | 00        | 00        | 00        |
| Procedente não solucionada | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        | 00        |
| <b>Total</b>               | <b>00</b> | <b>00</b> | <b>00</b> | <b>00</b> | <b>00</b> | <b>00</b> | <b>00</b> |

### Tipos, assuntos e conclusão final das demandas

| TIPO                 | PROTOCOLO                   | DATAS                                         | ASSUNTO                                                                                           | CONCLUSÃO      |
|----------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Pedido de informação | <u>02304.2023.000013-58</u> | Registrada no dia 30/10/2023 (Não respondida) | Solicitação de averiguação do uso inapropriado dos sites governamentais para propaganda de jogos. | Não respondida |
| Pedido de Informação | <u>02304.2023.000014-39</u> | Registrada no dia 07/11/2023 (Não respondida) | Envio de documentação para contratação de credito.                                                | Não respondida |
| Comunicações         | <u>02304.2023.000015-10</u> | Registrada no dia 18/12/2023 (não respondida) | Solicitação do Plano de cargos e salários.                                                        | Não respondida |

## V. CONCLUSÃO

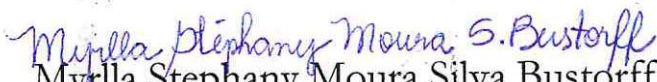
Ao concluir o mencionado relatório deste semestre, identificou que a Agência de Fomento vem cumprindo com o exigido pelo órgão fiscalizador, todavia, no quarto trimestre do ano de 2023 a efetividade da prestação de serviço restou-se prejudicada pela necessidade de afastamento, com o posterior desligamento, do ouvidor designado no período que compreende as demandas supracitadas.

Neste interim, a presente ouvidora somente foi nomeada na data do dia 19 de fevereiro do ano corrente, momento em que tomou conhecimento das demandas não concluídas pelo responsável anterior.

Resta salientar, que mesmo fora do prazo estabelecido para resposta das solicitações/manifestações enviadas a esta ouvidoria, todas as demandas serão respondidas a fim de sanar as pendências ainda existentes.

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, 10/04/2024

  
Myrlla Stephany Moura Silva Bustorff  
OUVIDOR

  
Denise Rocha Domingues  
DIRETORA RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA