

OUVIDORIA – CI

De: Ouvidoria	Nº. 01/2019
Para: Presidência	Data: 03/07/2019
Assunto: Relatório da Ouvidoria 1º Semestre de 2019	
<p>Senhora Presidente,</p> <p>Findo o 1º Semestre de 2019 e registros das demandas da Ouvidoria, encaminhamos o Relatório da Ouvidoria para a Presidência para conhecimento das demandas e posteriormente encaminhem para a Auditoria Interna para que tomem conhecimento dos fatos e se manifestem, no prazo de 10 dias, para finalizarmos o relatório conforme orientações da Resolução BACEN nº. 4.433, de julho de 2015, o disposto em Circular 3.503/10, e na Resolução nº 157/2018, de 02 de maio de 2018 do Manual de Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado do Tocantins S.A.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p> Wellington Barbosa de Souza Ouvidor</p>	
<p>Despacho:</p> <p><i>Já foi encaminhado a Auditoria estando ciente,</i> <i>Shales</i></p>	



Agência de

FOMENTO

do Estado do Tocantins

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA
1º SEMESTRE DE 2019**

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 1º Semestre de 2019 entre os dias 01/01/2019 a 30/06/2019. No entanto destaca-se que, neste período, **não houve demandas caracterizadas como sendo pertinente à Ouvidoria.**

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 primeiro semestre de 2019

REGISTRADAS	RESPONDIDAS	PENDENTES	CONCLUÍDAS
02	02	00	02

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	01	00	01
DDG-0800	00	00	00	00	00	00	00
Site	00	00	00	00	01	00	01
Total	00	00	00	00	02	00	02

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	00	00
Sugestão	00	00	00	00	00	00	00
Solicitação	00	00	00	00	01	00	01
Denúncia	00	00	00	00	00	00	00
Pedido de Inf.	00	00	00	00	01	00	01
Total	00	00	00	00	02	00	02

Segmentação por procedência das Reclamações

EVENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Improcedente	00	00	00	00	00	00	00
Procedente solucionada	00	00	00	00	02	00	02
Procedente não solucionada	00	00	00	00	00	00	00
Total	00	00	00	00	02	00	02

Assim sendo, no período compreendido de 01/01 a 30/06/2019, não houve registro de demandas de Ouvidoria. Portanto nesse período, as 02 (duas) demandas que tiveram foram devidamente encaminhadas ao seu setor responsável onde foram analisadas e respondidas com sucesso.

Encaminhado para: Setor / Evento

Gestão de Crédito (Cobrança) / Pedido de Informação

Controle Interno Risco e Compliance / Solicitação

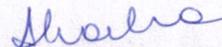
V. CONCLUSÃO

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, 28/06/2019



Wellington Barbosa de Souza
OUVIDOR



Denise Rocha Domingues
DIRETORA RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA