

OUIDORIA – CI

De: Ouvidoria	Nº. 02/2019
Para: Presidência	Data: 06/01/2020
Assunto: Relatório da Ouvidoria 2º Semestre de 2019	
<p>Senhora Presidente,</p> <p>Finda o 2º 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>de acordo com informações dos funcionários de que não há.</i></p> <p><i>Denise</i> Denise Rocha Domingues Diretora Presidente</p>	

OUVIDORIA

DATA: 06/01/2020.

PARECER N° 02/2019

ASSUNTO: Relatório da Ouvidoria 2º Semestre de 2019

ALÇADA: Conselho de Administração

COMUNICAR DECISÃO: Ouvidoria

PLEITO

Apreciação do Relatório da Ouvidoria referente ao exercício de 2019, com base no Plano Semestral de Atividades da Ouvidoria – 2º Sem/2019.

II. CONSIDERAÇÃO

Visando cumprir ao que determina a Resoluções BACEN n°. 4.433, de julho de 2015, e com o disposto em Circular 3.503/10, e na Resolução n° 157/2018, de 02 de maio de 2018 do Manual de Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado do Tocantins S.A.

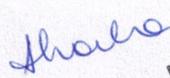
III. PROPOSIÇÃO

A Ouvidoria submete o Relatório de Atividades da Ouvidoria – 2º Semestre do exercício de 2019, ao Conselho de Administração da Agência de Fomento do Estado do Tocantins S/A, para apreciação e deliberação superior.



Wellington Barbosa de Souza
Ouvidor

IV. DESPACHO


Denise Rocha Domingues
Diretora Presidente



Agência de

FOMENTO

do Estado do Tocantins

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA
2º 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 2º Semestre de 2019 entre os dias 01/07/2019 a 31/12/2019. 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. OCORRÊNCIAS

No período compreendido de 01/07 a 31/12/2019, não houve registro de demandas de Ouvidoria. No entanto destaca-se que, a instituição adotou o sistema FALA.BR, sistema esse a qual são de uso dos órgãos ligados ao Estado do Tocantins.

Com isso informamos que o acesso e atendimento as demandas registradas pelos clientes passaram a ser realizados via sistema FALA.BR e não mais no sistema próprio de Ouvidoria da Agência de Fomento.

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, 06/01/2020



Wellington Barbosa de Souza
OUVIDOR



Denise Rocha Domingues
DIRETORA RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA