

# **RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2022**

## 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 n.º.4.860, de outubro de 2020, o disposto na Resolução BCB n.º. 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 2022 entre os dias 01/01/2022 a 30/06/2022.

## III. ESTRUTURA

A estrutura da Ouvidoria está descrita no Manual de Ouvidoria através da Resolução Fomento n.º. 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 2022

REGISTRADAS	RESPONDIDAS	SEM RESPOSTA	PENDENTES	CONCLUÍDAS
05	06	00	00	06

### 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	01	00	00	00	00	00	01
Fala.BR	01	01	00	01	00	02	05
SGO	00	00	00	00	00	00	00
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>02</b>	<b>06</b>

### 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	01	00	00	00	00	00	01
Solicitação	00	01	00	00	00	01	02
Denúncia	00	00	00	00	00	00	00
Pedido de Inf.	01	00	00	01	00	01	03
Comunicação	00	00	00	00	00	00	00
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>02</b>	<b>06</b>

### Segmentação por procedência das Reclamações

EVENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Improcedente	00	00	00	00	00	00	00
Procedente solucionada	02	01	00	01	00	02	06
Procedente não solucionada	00	00	00	00	00	00	00
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>02</b>	<b>06</b>

### Tipos, assuntos e conclusão final das demandas

TIPO	PROTOCOLO	DATAS	ASSUNTO	CONCLUSÃO
Pedido de informação	02304.2021.000004-04	Registrada no dia 27/12/2021 e respondida em 14/01/2022	Venda de imóveis recebidos em dação em pagamento entre os anos de 2017 e 2021	Solucionada com atendimento satisfatório ao usuário
Sugestão	Demanda registrada na caixa de ouvidoria. Porém até então nunca houve meio de protocolo para estas demandas. A Ouvidoria atual solicitou a confecção de blocos de demandas com controles de protocolos. Este já está em andamento de confecção	Registrada no dia 05/01/2022 e respondida em 10/01/2022	Melhoria no atendimento do setor de cobrança	Solucionada com atendimento satisfatório ao usuário. Diretor Operacional designou a Coordenadora do setor para prestar o atendimento e explicações pessoalmente a cliente

Pedido de informação	02304.2022.000001-98	Registrada no dia 23/02/2022 e respondida em 23/02/2022	Pesquisa por débito de crédito obtido no ano de 2012 junto a instituição	Solucionada
Pedido de informação	02304.2022.000002-79	Registrada no dia 13/04/2022 e respondida em 27/04/2022	Pagamento mensal de 40% a título de gratificação para a Diretora Presidente	Solucionada através de fundamentação de Lei nº 3.421/19.
Pedido de informação	02304.2022.000003-50	Registrada no dia 24/06/2022 e respondida em 27/06/2022	Qual a linha de crédito que atende a aquisição de trator e implemento na faixa de R\$ 50.000,00 a R\$ 200.000,00	Solucionada com disponibilização de contatos e agentes de crédito.
Solicitação	02304.2022.000004-30	Registrada no dia 28/06/2022 e respondida em 04/07/2022	CNPJ atacadista que precisa entrar com o processo de TARE e apropriar-se do crédito fiscal presumido de 75% sobre o valor do ICMS	Solucionada com encaminhamento a SEFAZ, bem como disponibilizado explicações e meios de contato para o acesso a instituição responsável.

Assim sendo, no período compreendido de 01/01 a 30/06/2022, houve 05 (cinco) registro de demandas de Ouvidoria além de 01 (uma) outra demanda registrada em 12/2021 mas concluída com resposta conclusiva no primeiro semestre de 2022. Dentro desse período foram respondidos e concluídos todos os registros, até mesmo 01 (uma) demanda que foi encaminhada a este órgão por engano e que tratava de assuntos divergentes a nossa área, mas esta foi encaminhada 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, 04/07/2022

Wellington Barbosa de Souza  
OUVIDOR

Denise Rocha Domingues  
DIRETORA RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA