

RELATÓRIO DA OUVIDORIA
1º SEMESTRE DE 2024

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 2024 entre os dias 01/01/2024 a 30/06/2024.

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.

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 2024

REGISTRADAS	RESPONDIDAS	SEM RESPOSTA	PENDENTES	CONCLUÍDAS
05	05	00	00	05

Segmentação por canal de recebimento

CANAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	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	00	00
Fala.BR	00	01	01	01	01	01	05
SGO	00	00	00	00	00	00	00
Total	00	01	01	01	01	01	05

Segmentação por tipo de ocorrência

EVENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	TOTAL
Reclamação	00	01	00	00	00	00	01

Elogio	00	00	00	00	00	00	00
Sugestão	00	00	00	00	00	00	00
Solicitação	00	00	00	00	01	01	02
Denúncia	00	00	00	00	00	00	00
Pedido de Inf.	00	00	00	01	00	00	01
Comunicação	00	00	01	00	00	00	01
Total	00	01	01	01	01	01	05

Segmentação por procedência das Reclamações

EVENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	TOTAL
Improcedente	00	00	00	00	00	00	00
Procedente solucionada	00	01	01	01	01	01	05
Procedente não solucionada	00	00	00	00	00	00	00
Total	00	00	00	00	00	00	05

Tipos, assuntos e conclusão final das demandas

TIPO	PROTOCOLO	DATAS	ASSUNTO	CONCLUSÃO
Reclamação	<u>02304.2024.000001-40</u>	Registrada no dia 16/02/2024	Solicitação de averiguação do resultado final do concurso	RESPONDIDA Foi realizado envio dos link para acesso ao documento requerido.
Comunicação	<u>02304.2024.000002-21</u>	Registrada no dia 27/03/2024	Requerimento de justificativa para indeferimento de proposta de crédito.	RESPONDIDA Justificada com o embasamento na análise de caráter técnico das operações de crédito.
Acesso à informação	<u>02304.2024.000003-02</u>	Registrada no dia 30/04/2024	Remuneração dos leiloeiros	RESPONDIDA Disponibilizada o link para o portal da transparência
Solicitação	<u>02304.2024.000004-93</u>	Registrada no dia 07/05/2024	Requerimento de quadro de pessoal, PCCS e organograma	RESPONDIDA Disponibilizado os link para acesso às informações requisitadas.

Solicitação	<u>02304.2024.000005-74</u>	Registrada dia 12/06/2024	Concurso	RESPONDIDA Disponibilizado link para acesso às informações solicitadas.
-------------	-----------------------------	------------------------------	----------	---

V. DEMANDAS DO SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

No relatório referente ao 2º semestre do ano de 2023, foi realizado levantamento das demandas trazidas à essa Ouvidoria da Agência de Fomento, constatando-se que ficaram pendentes de análise 03 demandas com os seguintes protocolos **02304.2023.000013-58**, **02304.2023.000014-39** e **02304.2023.000015-10**.

Ao relatar as pendências, a atual Ouvidora se comprometeu a analisar e responder os pleitos do semestre anterior, mesmo fora do prazo, a fim de dar cumprimento e retorno ao cidadão.

Todas as 03 (três) demandas foram respondidas com êxito, não restando mais pendências à cargo dessa ouvidoria.

CONCLUSÃO

Ao concluir o mencionado relatório deste semestre, identificou que a Agência de Fomento vem cumprindo com o exigido pelo órgão fiscalizador, suprimindo todas as demandas trazidas a esta ouvidoria.

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, 28/07/2024


Myrlla Stephany Moura Silva Bustorff
OUVIDOR


Denise Rocha Domingues
DIRETORA RESPONSÁVEL