

RELATÓRIO DA OUVIDORIA
2º 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 01/07/2024 a 31/12/2024.

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 06 no segundo semestre de 2024

REGISTRADAS	RESPONDIDAS	SEM RESPOSTA	PENDENTES	CONCLUÍDAS
08	08	00	00	08

Segmentação por canal de recebimento

CANAL	JUL	AGOS	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	03	01	01	0	02	01	08
SGO	00	00	00	00	00	00	00
Total	03	01	01	00	02	01	08

Segmentação por tipo de ocorrência

EVENTO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Reclamação	00	0	01	00	00	00	01

Elogio	00	00	00	00	00	00	00
Sugestão	00	00	00	00	00	00	00
Solicitação	01	00	00	00	00	00	01
Denúncia	00	00	00	00	00	00	00
Pedido de Inf.	01	01	00	01	00	00	03
Comunicação	01	00	0	00	02	00	03
Total	03	01	01	00	02	01	08

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	08
Procedente não solucionada	00	00	00	00	00	00	00
Total	00	00	00	00	00	00	08

Tipos, assuntos e conclusão final das demandas

TIPO	PROTOCOLO	DATAS	ASSUNTO	CONCLUSÃO
Solicitação	02304202400000655	Registrada no dia 12/07/2024	Possui uma denuncia de descumprimento de ordem de concurso público	RESPONDIDA Foi enviado TAC firmado entre agenciad e Fomento e MP do Tocantins, reafirmando a regularidade do concurso.
Acesso a Informação	02304202400000736	Registrada no dia 18/07/2024	Requerimento de quadro de servidores contratados e concursados + organograma	RESPONDIDA Enviado a documentação requerida.
		Registrada no dia		RESPONDIDA

Acesso à informação	02304.2024.000003-02	16/08/2024	Concurso	Disponibilizada o link com as informações + documentação requerida.
Comunicação	02337202400005394	14/11/2024	Corrupção	RESPONDIDA Esclarecido os fatos trazidos a pauta.
Comunicação	02516202400018100	27/11/2024	Serviço público	RESPONDIDA
Acesso a informação	02304202400001031	06/12/2024	concurso	RESPONDIDA Fornecido documentos e link para acesso das informações requeridas.
Reclamação	02304202400000906	18/09/2024	Concurso	RESPONDIDA Disponibilizada o link com as informações requeridas

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, 02/02/2025



Documento assinado digitalmente

MYRLA STEPHANY MOURA SILVA BUSTORFF

Data: 18/02/2025 10:31:47-0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Myrlla Stephany Moura Silva Bustorff
OUVIDOR

LYNDON

JOHNSON

PORTILHO DO

PRADO:35533480

110

Assinado de forma digital
por LYNDON JOHNSON
PORTILHO DO
PRADO:35533480110
Dados: 2025.04.08
16:24:39 -03'00'

Lyndon Johnson Portilho Prado
DIRETOR RESPONSÁVEL