

# 2025

Janeiro a Dezembro

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DO TOCANTINS

## RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

OUVIDORIA SETORIAL



# **EXPEDIENTE**

**Wanderlei Barbosa Castro**  
**Governador do Estado do Tocantins**

**Lyndon Johnson Portilho Prado**  
**Presidente da Agência de Fomento do Estado do Tocantins**

**Cleiton Junio de Souza França**  
**Ouvidor**

**Almiro de Farias Junior**  
**Suplente**

# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Agência de Fomento foi implantada em 30 de novembro de 2007, em conformidade com a Resolução CMN/BACEN nº 4.860/2020 e a Resolução BCB nº 28/2020. Sua finalidade é aprimorar o relacionamento entre a Instituição e o cidadão, assegurando que as demandas sejam tratadas com isenção, respeito e transparência.

Este relatório apresenta os aspectos qualitativos e quantitativos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, evidenciando sua atuação como componente organizacional.

A estrutura, as diretrizes e a metodologia de trabalho da Ouvidoria estão definidas no Manual de Ouvidoria, instituído pela Resolução Fomento nº 157/2018.

A Instituição disponibiliza aos clientes os seguintes canais de comunicação, conforme a legislação vigente: Correios, e-mail, site institucional e telefone 162.

Compete à Ouvidoria registrar, analisar e responder às manifestações da sociedade, bem como elaborar relatórios estratégicos que consolidam as impressões e os problemas apontados pelos cidadãos, subsidiando a gestão institucional e a tomada de decisões.

# SUMÁRIO

## OUVIDORIA

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	05
COMPARATIVO ANUAL.....	05
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	06
TOTAIS DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	07
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	08
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	09
PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	10

## ACESSO À INFORMAÇÃO

PEDIDOS RECEBIDOS.....	11
COMPARATIVO ANUAL .....	11
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	12
SITUAÇÃO DOS PEDIDOS.....	13
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	14

# OUVIDORIA

As manifestações de ouvidoria são apresentadas em forma de reclamação, denúncia, comunicação, sugestão, solicitação ou elogio, as quais são acolhidas, registradas e respondidas em conformidade com a Lei Federal n.º 13.460/2017, o Decreto Estadual nº 6.312/2021 e a Instrução Normativa CGE n.º 04/2021.

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS EM 2025

Nesse ano foram registrados **10 (dez)** manifestações na Plataforma Fala.BR conforme a tabela.

JANEIRO	0	MAIO	0	SETEMBRO	0
FEVEREIRO	2	JUNHO	0	OUTUBRO	2
MARÇO	1	JULHO	1	NOVEMBRO	1
ABRIL	2	AGOSTO	1	DEZEMBRO	0

## COMPARATIVO ANUAL GERAL - 2024/2025

No **ano** de **2024** foram registradas 10 (dez) manifestações, e no **ano** de **2025** foram **10 (dez)** registros, mantendo o nível no registro atual.



## CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações de ouvidoria são registradas em diversos canais de atendimento dentro da Plataforma Fala.BR para análise, tratamento e resposta, conforme o Decreto Estadual nº 6.312/2021 e a Instrução Normativa CGE n.º 04/2021.

O registro de 10 manifestações de ouvidoria da FOMENTO, ocorreram:

Canais de entrada	Nº	%
Fala.BR	10	100%
WhatsApp	0	0%
Telefone	0	0
E-Mail	0	0%
Presencial	0	0
Outros	0	0

## TOTAIS DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Manifestações	Nº	%
Denúncia	1	10%
Comunicação	1	10%
Elogio	0	0%
Reclamação	2	20%
Solicitação	6	60%
Sugestão	0	0%

### Informativo - Tipo das manifestações

Denúncia	Comunica um ato ilícito praticado contra a administração pública
Comunicação	A Plataforma Fala.BR converte automaticamente em comunicação todo registro de manifestação classificado como denúncia não identificada.
Elogio	Expressa satisfação com um atendimento público.
Reclamação	Manifesta insatisfação dos usuários com um serviço público.
Solicitação	Requerimento de um atendimento ou uma prestação de serviço público para adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual.
Sugestão	Apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

## SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

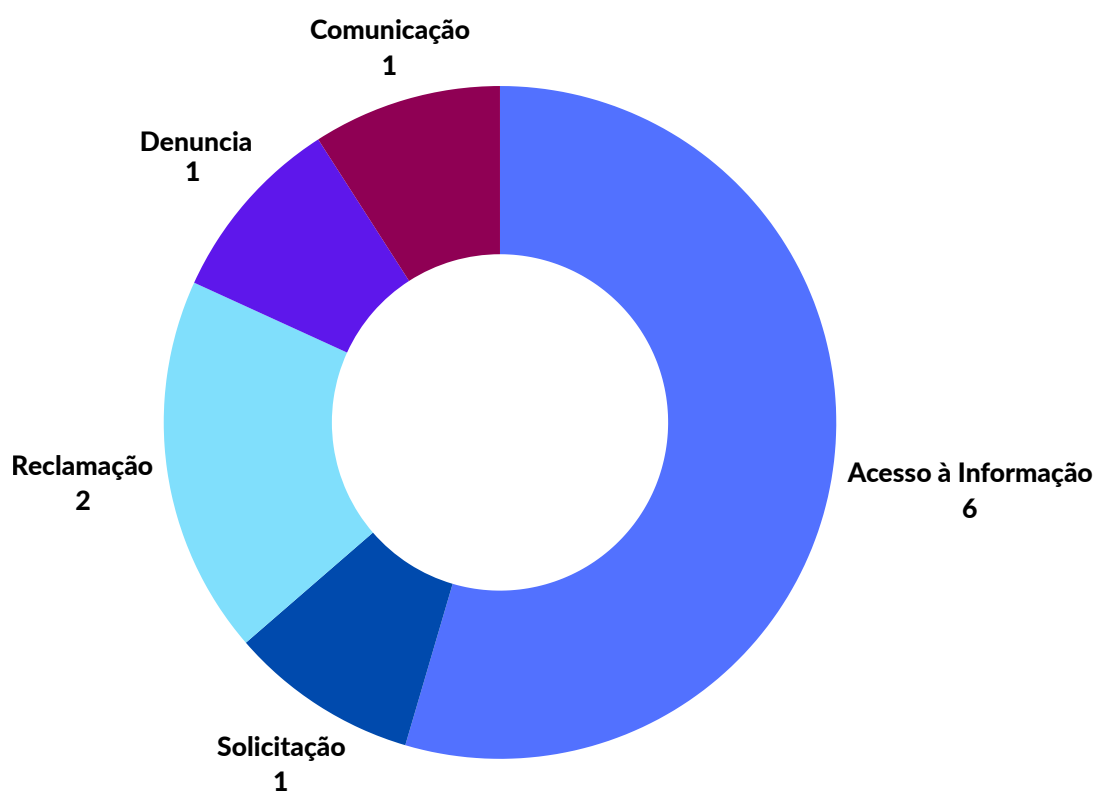
Situação	Nº	%
Concluída	10	100%
Em análise	0	0%
Arquivada	0	0%
Prorrogada	0	0%
Encaminhada para outro órgão	0	0%





## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No que se refere aos assuntos mais demandados, verifica-se que no período as manifestações registradas tinham como tema:



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao receber o retorno de sua demanda, o usuário é convidado a participar de uma Pesquisa de Satisfação diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

### Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Muito Satisfeito	10	100%
Satisfeito	0	0%
Regular	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Muito Insatisfeito	0	0%

### Sua demanda foi atendida?



### A resposta fornecida foi fácil de compreender?

Muito fácil de compreender	10	100%
Fácil de compreender	0	0%
Regular	0	0%
Difícil de compreender	0	0%
Muito difícil de compreender	0	0%

# ACESSO À INFORMAÇÃO

Os pedidos de acesso à informação são acolhidos, registrados e tratados através da plataforma Fala.BR e seguem os parâmetros definidos pela Lei Federal n.º 12.527/2011 e o Decreto Estadual nº 4.839/2013.

## PEDIDOS TOTAIS RECEBIDOS EM 2025

Nesse ano foram registrados **10** (dez) pedidos na Plataforma Fala.BR conforme a tabela.

JANEIRO	0	MAIO	0	SETEMBRO	2
FEVEREIRO	2	JUNHO	0	OUTUBRO	0
MARÇO	1	JULHO	1	NOVEMBRO	1
ABRIL	2	AGOSTO	1	DEZEMBRO	0

## COMPARATIVO ANUAL GERAL - 2024/2025

No **ano de 2024** foram registrados 10 (dez) pedidos, e no **ano de 2025** também foram 10 (**dez**) registros, mantendo o mesmo registro atual.



## CANAIS DE ATENDIMENTO

Pedidos de acesso à informação recebidos pelos canais de atendimento disponíveis para a sociedade são registrados na Plataforma - Fala.BR, para análise, tratamento e resposta, em conformidade com a Lei Federal n.º 12.527/2011 e no Decreto Estadual nº 4839/2013.

O registro de **10** pedidos de acesso à informação da FOMENTO, ocorreram:

Canais de entrada	Nº	%
Fala.BR	10	100%
E-Mail	0	0%
Presencial	0	0%
Outros	0	0%

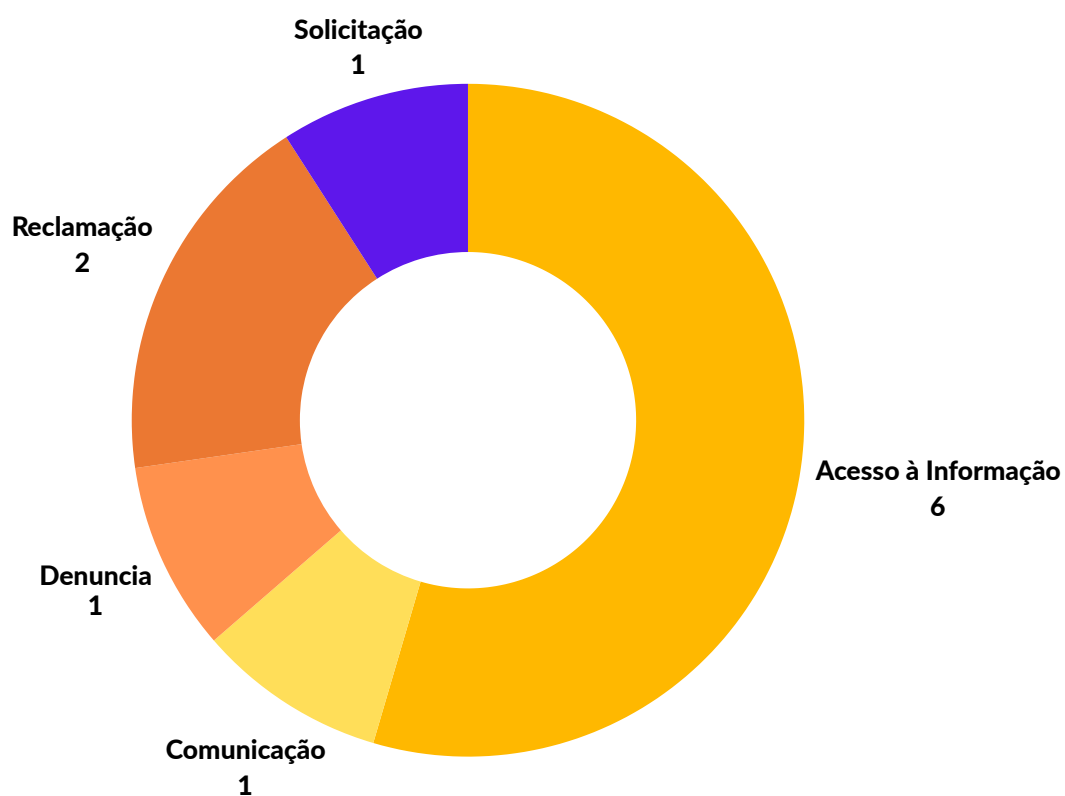
## SITUAÇÃO TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES

Situação	Nº	%
Concluído	10	100%
Em análise	0	0%
Prorrogado	0	0%
Encaminhada para outro órgão	0	0%



## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No que se refere aos assuntos mais demandados, verifica-se que no período os pedidos registrados tinham como tema:





## AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DO TOCANTINS

Avenida Teotônio Segurado, 802 Sul, Lt. 09, Plano Diretor Sul, CEP:  
77.023-002 - Palmas/TO

**LYNDON JOHNSON PORTILHO PRADO**  
**PRESIDENTE**

Palmas, Dezembro de 2025