

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2023

BASE: 30 DE JUNHO DE 2023

- **Contextualização**
- **Análise Situacional**
- **Manifestações**
- **Rotinas e Procedimentos**
- **Plano de Ação 2023**
- **Responsáveis pela Ouvidoria**

I – CONTEXTUALIZAÇÃO:

PIAUI FOMENTO: Natureza e Finalidade

A Agência de Fomento e Desenvolvimento do Estado do Piauí S.A. – PIAUI FOMENTO é uma instituição financeira atuando no mercado do estado do Piauí desde 1º de julho de 2010.

Autorizada pela Lei Estadual nº 5.823/08, foi constituída sob a forma de sociedade de economia mista de capital fechado, com controle majoritário do Estado do Piauí, para realizar ações de fomento econômico e social no Estado.

A PIAUI FOMENTO tem por objetivo contribuir para o crescimento dos setores e regiões do Estado, se constituindo como um instrumento de desenvolvimento estadual, não apenas na concessão de financiamentos, mas desempenhando ações em complementação e apoio à atuação governamental, para o desenvolvimento dos setores econômicos do Piauí.

OUVIDORIA DA PIAUI FOMENTO e OUVIDORIA SETORIAL: Institucionalidade

A Ouvidoria da PIAUI FOMENTO, órgão integrante da estrutura organizacional da empresa, conforme prevê o seu Estatuto Social, foi instituída por força da Resolução n.º 015/2010 conforme previa o artigo 41, correspondendo ao artigo 84 do atual Estatuto Social e teve as suas rotinas e procedimentos estabelecidos pelo Manual de Ouvidoria, aprovado pela Resolução DIREX n.º. 023/2011 e alterado pela Resolução DIREX n.º 010/2016. Atualmente a Ouvidoria está inserida no Manual Básico – Administração, Desenvolvimento Humano e Ouvidoria no qual ocupa o Título 3, aprovada na Reunião DIREX n.º 439, de 12.12.2018 e Reunião CONAD n.º 75, de 28.12.2018.

O atual Ouvidor da Piauí Fomento foi nomeado pela PORTARIA DIREX Nº 008/2017, de 11.08.2017 e reeleito pelo Conselho de Administração para mandato de 2 (dois) anos, conforme Ata da 116ª Reunião Ordinária daquele Conselho, datada de 28 de janeiro de 2022.

A ouvidoria no momento vivencia um processo de expansão de suas atividades com a parceria realizada com a Ouvidoria Geral do Estado do Piauí, objeto da Resolução DIREX n.º 016/2022, de 06.06.2022, cuja parceria permitirá que funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar a situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da Instituição. Para tanto foi designado o ouvidor desta Agência para exercer a função de Ouvidor Setorial, na forma da Resolução DIREX n.º 015/2022, de 06.06.2022, revogada pela Resolução DIREX n.º 002/2023, de 18/01/2023 que acrescentou o exercício das funções estabelecidas no art. 3º da Resolução CMN n.º 4.859/2020.

Referidas designações têm por objetivo o acompanhamento de forma a atender as demandas de funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores, sem necessidade de se identificarem, de situações com indícios de

ilicitude de qualquer natureza, relacionadas com as atividades da instituição. Para tanto foi acrescentado aos canais de acesso, mais este da Ouvidoria Geral do estado, através desta Ouvidoria Setorial, na qual o cidadão possa também manifestar suas reclamações, sugestões, críticas, elogios, etc, e assim a Ouvidoria poder cumprir sua missão institucional estabelecida no Regimento Interno da PIAUÍ FOMENTO, bem como cumprir determinação legal constante da Resolução CMN nº 4.859/2020, de 23/10/2020.

II – ANÁLISE SITUACIONAL:

Aspectos da realidade a serem melhorados

Com base na experiência operacional já adquirida e, sobretudo, na análise do conteúdo informativo analítico dos relatórios anteriores, são inferidas algumas conclusões que dizem respeito a atuação da Ouvidoria no 1º semestre de 2023 que são sucintamente explicitadas nos itens a seguir.

Organização

Destaca-se que não houve melhorias substanciais na disseminação da Ouvidoria nos diversos setores da PIAUÍ FOMENTO em relação ao 2º Semestre de 2022. Entretanto, no quesito organização interna, existe boa participação de todas as unidades no desenvolvimento das atividades de Ouvidoria o que se confirma com a não existência de qualquer prejuízo nas suas atividades.

Persiste, entretanto a necessidade de um maior empenho dos colaboradores da Agência em divulgar as ações da Ouvidoria, bem como agir como um agente da ouvidoria em seu setor.

Sistema de Comunicação

Continua-se com a utilização de sistemas convencionais de comunicação com a cidadania, consubstanciadas principalmente via telefônica, caixa de sugestão, e-mail, divulgação do telefone 0800 e conta de e-mail em todas as correspondências oficiais e demais materiais promocionais e de propaganda. Não existe sistema informatizado que possibilite melhor o gerenciamento das atividades da Ouvidoria (gravação da ligação, controle de protocolo, etc). No entanto, os instrumentos informacionais existentes não impedem que o cidadão/entidade postulante, realize manifestações com características de autentica avaliação dos processos de gestão dos instrumentos de ação da Piauí Fomento, notadamente com inserção dos recursos operacionais utilizados através da Ouvidoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria Setorial.

Reitera-se que para a demanda atual não se faz necessário um sistema informatizado de ouvidoria, tendo em vista a relação custo/benefício e relação demanda/necessidade.

Divulgação

A Ouvidoria é divulgada parcialmente em documentos da Agência, entretanto encontramos algumas falhas na divulgação em material de propaganda e publicidade, o que contraria o previsto no Item III, letra "b" art. 7º da Resolução CMN nº 4.860/2020.

A Agência possui banners e panfletos, visando a divulgação da Ouvidoria, bem como difundir os canais da ouvidoria perante o público alvo e sociedade.

Destaca-se que há necessidade de melhorar a divulgação da Ouvidoria quanto a sua finalidade (denúncias, elogios e etc), isto é, manifestações quanto a atuação das atividades da Piauí Fomento. Não obstante as deficiências estruturais da Ouvidoria, notadamente de pessoal, vez ou outra nos deparamos com registro de manifestações do público, notadamente no quesito **elogios**, como fez os clientes AVELAR ALMEIDA DA SILVA e ÉRICA CAROLINE, conforme demonstrado no Item III, seguinte.

III – MANIFESTAÇÕES:

- 1) O senhor AVELAR ALMEIDA DA SILVA, se manifestou através do questionário próprio e disponível na área de atendimento, utilizando a caixa de sugestões ali exposta, em cuja manifestação atribuiu nota máxima (excelente) para os 3 primeiros itens, nota (bom) para os itens 4 e 5 e apenas o item 6 foi avaliado com nota (regular). O manifestante parabenizou a Agência pela "...implantação do sistema de operação de crédito que tem abrangência de público da agricultura familiar e micro comerciantes" "o micro crédito operacionalizado é responsável pela alavancagem da economia de pequenos municípios e geração de renda e ocupação de pessoas".
- 2) ÉRICA CAROLINE, se manifestou também através do questionário próprio e disponível na área de atendimento, utilizando a caixa de sugestões ali exposta, em cuja manifestação atribuiu nota máxima (excelente) para os itens 1, 3, 4, e 5, omitindo os demais.

Manifestações processadas no primeiro semestre de 2023

- No primeiro semestre de 2023 não foram registradas quaisquer ligações através do telefone 0800.
- destaca-se que nos últimos anos tem sido mínima a procura pela Ouvidoria, talvez pela centralização das atividades da Piauí Fomento embora tenha expandido bastante suas atividades nos últimos anos, entretanto verifica-se que os créditos são atendidos de maneira ágil e satisfatória, em relação aos demais agentes de crédito, não gerando qualquer manifestação para a Ouvidoria, notadamente reclamações que de praxe é o que mais faz uso os usuários de ouvidoria. Imagina-se com alto grau de confiabilidade, que este fato seja a razão principal da comunidade não se manifestar perante a Ouvidoria, haja vista que não raro ouve-se clientes de forma verbal, tecendo elogios à Agência, seus colaboradores e ao processo de concessão de crédito.

- A propósito de manifestação, vale ressaltar o registro de 17 (dezesete) registros ocorridos por meio da Ouvidoria Geral do Estado, sendo 15 (quinze) delas de forma presencial e 02 (duas) por telefone, sendo 14 (catorze) solicitações, 01 (uma) sugestão e 02 (duas) reclamações.

- REGISTRO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO, NO PERÍODO DE JAN A JUN DE 2023

MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SUB TOTAL
Denúncia	-	-	-	-	-	-	-
Elogio	-	-	01	01	-	-	02
Reclamação	01	-	-	-	-	01	02
Pedido de Informação	-	-	-	-	-	-	-
Sugestão	-	-	-	-	-	01	01
Solicitação	-	-	-	-	-	14	14
SUBTOTAL	01	-	01	01	-	16	19

IV – ROTINAS E PROCEDIMENTOS:

Procedimentos adotados pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2023.

Continua-se com a utilização de sistemas convencionais de comunicação com a cidadania, consubstanciadas principalmente via Ouvidoria Geral do Estado, telefone 162 e 0800, caixa de sugestão, e-mail, divulgação dos canais de acesso nas correspondências oficiais e de propaganda e marketing, site da Agência e, mais recentemente, também a utilização dos canais da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí, por meio da Ouvidoria Setorial desta Agência.

Rotinas adotadas pela Ouvidoria quanto às manifestações

Mantiveram-se as rotinas adotadas no Manual de Ouvidoria e demais instruções objeto do fala BR:

1. Todas as manifestações devem ser canalizadas através de telefone, caixa de sugestão, e-mail, etc diretamente ao Ouvidor;
2. Após o recebimento das manifestações cabe a ouvidoria decidir se aceita ou não;
3. Caso aceita a denúncia, esta será registrada e protocolada pela Ouvidoria, sendo que o número do protocolo será fornecido ao cliente. Caso não aceita a denúncia, esta será arquivada;
4. Posteriormente, a denúncia será encaminhada ao setor interno para manifestação quanto a queixa realizada;

5. A Ouvidoria acompanhará a resposta do setor, que deverá ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

6. Após a resposta do setor à ouvidoria, esta repassará ao cliente a resposta, seja positiva ou negativa, da forma mais satisfatória possível.

V – PLANO DE AÇÃO PARA O SEGUNDO SEMESTRE DE 2023:

Com respaldo na citada análise situacional não foi elaborado qualquer atividade da Ouvidoria para o segundo semestre de 2023, além do incremento da importante parceria com a Ouvidoria Geral do Estado do Piauí.

Objetivo Estratégico

- Concorrer para o incremento sustentável da eficácia e efetividade da atuação da Piauí Fomento no cumprimento de sua missão institucional, mediante a participação voluntária, devidamente estimulada, dos cidadãos e suas organizações nos processos de normatização e implementação, dos atuais e futuros instrumentos de ação da Diretoria Executiva.

VI – RESPONSÁVEIS PELA OUVIDORIA:

Ouvidor



Documento assinado digitalmente

TEMISTOCLES BATISTA DE OLIVEIRA

Data: 09/08/2023 09:08:27-0300

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

Temístocles Batista de Oliveira

Diretor responsável

Evaldo Cunha Ciríaco