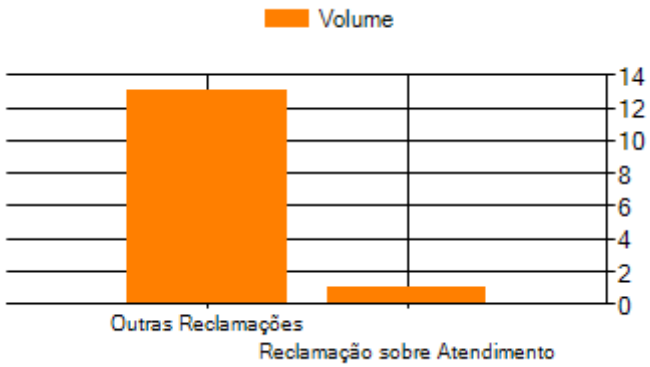
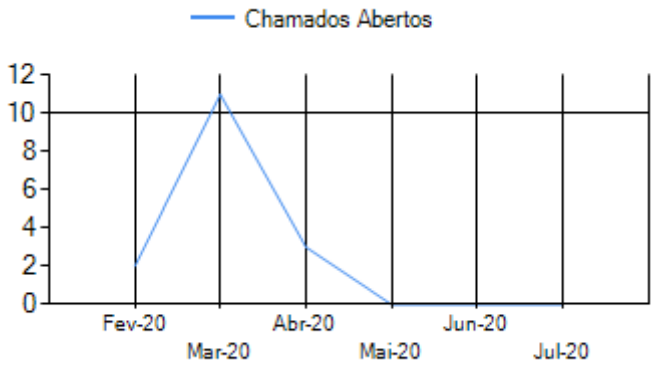
De acordo com Resolução nº 4.433, de 27/7/2015, apresentamos o relatório com dados estatisticos do Sistema Compartilhado de Ouvidoria Anoro – Associação Naciona do Ouro, referentes ao 1º Semestre de 2020.

A Missão da Ouvidoria é representar o cliente dentro da OMDTVM de forma transparente, independente e imparcial. Recebendo as manifestações dos clientes referente a serviços e produtos, encaminhando e acompanhando ate a finalização.

OMDTVM - Manifestações por Segmento: Os números abaixo representam a quantidade total de manifestações ocorridas no 1 Semestre de 2020 por segmento dentro da OMDTVM. Distribuidos de acordo com os numeros abaixo, no total de 12



OMDTVM - Manifestações por Mês: Quantidade registrada mesalmente no primeiro semestre de 2020



OMDTVM - Classificação das Manifestações: No tocante às mensagens recebidas, registradas e devidamente respondidas ao usuário, no presente semestre, foram registrados na Ouvidoria nenhum protocolo.

a) Critérios utilizados para essa classificação:

Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
TOTAL	12	12	0	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)	0	0	0	0	0	0	0

Legenda:

Demanda	Critérios Utilizados
Finalizado (Improcedente)	Demandas que não se enquadram no atendimento de Ouvidoria
Finalizado com solução	Demandas que se enquadram no atendimento de Ouvidoria e que apresentaram solução.
Finalizado sem solução	Demandas que se enquadram no atendimento de Ouvidoria e que não apresentaram solução.

b) As manifestações foram devidamente analisadas e enquadradas conforme naturezas apresentadas no quadro a seguir:

Natureza da Comunicação	Manifestações – 2 Sem 2020
Duvidas	0
Elogios	0
Outras Reclamações	0
Publicidade ou Propaganda Enganosa ou Abusiva	0
Reclamação sobre atendimento	12
Reclamações sobre tarifaas ou taxas	0
Sugestoes	0
Teste de sistema	0
TOTAL - ANORO	12