

RELATÓRIO DA OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIA PRIMEIRO SEMESTRE – 2024

I. INTRODUÇÃO

Em conformidade com o disposto na Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 e Resolução nº 4.859, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil, o Relatório da Ouvidoria e do Canal de Denúncia da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. aborda os aspectos qualitativos e quantitativos, referentes ao período compreendido entre 1º de janeiro a 30 de junho de 2024.

II. AVALIAÇÃO

Avaliação da eficácia da Ouvidoria e do Canal de Denúncia

O período caracterizou-se pela contínua atuação do componente Ouvidoria e Canal de Denúncia, permitindo avaliação de sua eficácia, conforme a operacionalidade e solução dos casos registrados.

Adequação da estrutura da Ouvidoria e do Canal de Denúncia

A Ouvidoria e o Canal de Denúncia estão estruturados conforme exigência dos órgãos reguladores, de acordo com o porte da instituição e estão devidamente incorporados ao Estatuto Social da empresa. Tem como responsável o senhor Edilson Fernandes de Assis, Diretor Operacional e a servidora Tâmara Maria Soares de Medeiros Cavalcanti, Ouvidora.

Canais de atendimento disponibilizados aos usuários

- telefônico gratuito (DDG) 0800.281.4204;
- telefone (084) 3232-1588
- Whatsapp (84) 99136-2186;
- e-mail: ouvidoria@agnrn.com.br;
- carta protocolada direcionada à Ouvidoria, além do atendimento presencial na sede da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A., conforme determina a Resolução CMN/ BACEN 4.860/2020;
- caixa de sugestões na recepção para sugestões, dúvidas, críticas, elogios ou denúncias sobre os serviços prestados pela instituição;
- formulário on-line FALE CONOSCO, disponível no site

Relatório de Ouvidoria e Canal de Denúncia apresentado na 201ª Reunião do Conselho de Administração, de 27 de agosto de 2024.

- www.agn.rn.gov.br/Conteudo.asp?TRAN=PORTIF&TARG=1483&ACT=&PAGE=0&PARM=&LBL=Fale+Conosco
- [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(cgu.gov.br\)www.agn.rn.gov.br/](http://Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (cgu.gov.br)www.agn.rn.gov.br/)

Em atenção à Resolução CMN/BACEN 4.859/2020, a Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. designou a Ouvidoria como unidade organizacional responsável pelo Canal de Denúncias, por meio do qual os colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores podem se reportar sem a necessidade de se identificar, a fim de registrar, sugerir, solicitar, reclamar as situações com indícios de ilicitude, de qualquer natureza, relacionada às atividades da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.

A Ouvidoria atua com independência, imparcialidade e isenção, devendo acolher, documentar, coletar informações e encaminhar ao Comitê de Ética, Conduta e Integridade, Relatório acerca de denúncia recebida por esse canal, assegurando sua confidencialidade.

As atividades da Ouvidoria são desenvolvidas a partir da articulação com os demais setores da empresa, buscando-se uma resposta rápida para o usuário.

A Ouvidoria é composta por duas integrantes; dispõe de organização consoante Resolução CMN nº 4.860/2020 e atende à demanda ora existente.

III. Exame de Certificação

Quanto aos procedimentos complementares, no que tange ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de participação dos integrantes da Ouvidoria à capacitação, a ouvidora Tâmara Maria Soares de Medeiros Cavalcanti e a substituta, Sílvia Maria de Melo Silva Gonzaga, realizaram *curso de certificação avançada*, denominado **Certificação em Ouvidoria**, segundo requisitos da Resolução nº 4.860/2020 – CMN /BACEN, promovido pela Ouvidoria Geral da União (OGU), da Controladoria Geral da União (CGU), em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com carga horária total de 160 horas, em modalidade à distância.

Sendo responsáveis pelo E-SIC RN, na Instituição, as integrantes da ouvidoria possuem certificação do curso sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI), promovido pela Controladoria Geral do Estado (CONTROL), em parceria com a Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ) e Secretaria de Estado da Educação, da Cultura, do Esporte e do Lazer (SEEC), através do grupo de Educação Fiscal Estadual (GEFE/SEFAZ) e Escola de Governo do RN (EGOV).

IV. Participação em Cursos e Eventos

Oficina Desvendando a Linguagem Simples, promovida pela Escola de Governo do RN, realizado em 15 de maio de 2024.

Seminário Nacional de Ouvidoria de João Pessoa, evento da Rede Nacional de Ouvidorias, promovido pela Controladoria Geral da União (CGU), realizado nos dias 4 e 5 de junho de 2024, em João Pessoa /PB.

Fórum de Desenvolvimento ABDE – Fórum Debate *"O poder transformador das microfinanças e do turismo e o papel das instituições financeiras de desenvolvimento na geração de impacto social, estímulo ao empreendedorismo, inclusão financeira e desenvolvimento no país"*, ABDE/SEBRAE, realizado no dia 23 de maio de 2024, em Natal /RN.

V. SEÇÃO QUANTITATIVA

Pedidos de Acesso à Informação

A Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A., integra o **Sistema de Informações ao Cidadão (e-SIC RN)**.

No Rio Grande do Norte, a Lei de Acesso à Informação — LAI, Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, está regulamentada pela Lei Estadual nº 9.963 de 27 de julho de 2015 e pelo Decreto Estadual nº 25.399, de 31 de julho de 2015, que criou no Poder Executivo Estadual, o Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC RN).

Este Relatório apresenta dados quantitativos resultantes do acompanhamento, monitoramento e gestão da LAI.

Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC

Órgão: AGNRN – AGÊNCIA DE FOMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE S.A.

1 – Tempo Médio de RESPOSTA – TMR

Ano	TMR (em dias)
2019	4
2020	1
2021	2
2022	1
2023	4
2024	3

2 – Indicador de Resolutividade – IR

Ano	Até 10 dias	Até 10 (%)	De 11 a 20 dias	De 11 a 20 (%)	De 21 a 30 dias	De 21 a 30 (%)	Acima 30 dias	Acima 30 (%)	Total
2019	8	100	0	0	0	0	0	0	8
2020	9	100	0	0	0	0	0	0	9
2021	5	100	0	0	0	0	0	0	5
2022	3	100	0	0	0	0	0	0	3
2023	5	83.33	1	16.66	0	0	0	0	6
2024	3	100	0	0	0	0	0	0	3

3 – Indicador de Satisfação do Usuário e–SIC RN

Ano	Total Respostas	Atendido Satisfatoriamente	%	Atendido Parcialmente	%	Não Atendido	%
2020	3	1	33.33	1	33.33	1	33.33
2021	1	1	100	0	0	0	0
2022	2	1	50	0	0	1	50
2023	1	0	0	0	0	1	100
2024	3	3	100	0	0	0	0

No semestre em curso, recebeu-se **via E–Sic**, 3 três pedidos de informações, sendo finalizadas com **a média de três dias úteis e indicador de resolutividade** de 100%.

O **Tempo Médio de Respostas** refere-se à média de tempo obtido pelo órgão, em relação ao total de pedidos do semestre. Considera-se **resolutividade** o cumprimento dos prazos estabelecidos pela LAI e a satisfação **do Usuário** refere-se

à pesquisa, onde o cidadão usuário do e-SIC RN pode manifestar-se sobre o atendimento de sua solicitação.

A Instituição integra o conjunto dos 17 órgãos do Estado, de um total de 45 participantes, que cumpre integralmente o prazo estabelecido pela LAI, no semestre, atendendo as demandas em até 20 dias.

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala BR

A Instrução Normativa Nº 02, de 13 de fevereiro de 2020, recomenda a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do RN, a implantação de suas ouvidorias setoriais; a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias; a utilização do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – Plataforma Fala BR, canal para recebimento, análise e respostas de manifestações de usuários de serviços públicos.

Em 7 de maio de 2020, a Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. recebeu via e-mail a efetivação do Termo de Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, nos termos do Art. 24-A, do Decreto nº 9.492/2018 e da Instrução Normativa CGU nº 3/2019.

O Sistema e-Ouv é operacionalizado pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala BR, em conformidade com (Inciso V, art. 2º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017), que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público.

As manifestações da Ouvidoria e suas classificações

- ✓ Denúncia – é a comunicação de irregularidades ocorridas na Administração Pública ou de atos ilegais praticados por agentes públicos.
- ✓ Reclamação – demonstração de insatisfação relativa a um serviço ou atendimento prestado por órgão público.
- ✓ Elogio – demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço publicado oferecido ou o atendimento recebido.
- ✓ Solicitação de Providências – pedido para adoção de providências, por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública.
- ✓ Sugestão – apresentação de ideia ou de proposta de aprimoramento da prestação de serviços públicos.

Tipologia das Manifestações

- ✓ Reclamação – 1 (33,3%)
- ✓ Solicitação – 1 (33,3%)
- ✓ Comunicação – 1 (33,3%)



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Relatório de Ouvidoria e Canal de Denúncia apresentado na 201ª Reunião do Conselho de Administração, de 27 de agosto de 2024.

Tempo Médio de Respostas – 1,33dias

Principal tema abordado: informações sobre outros órgãos do Estado do Rio Grande Norte, tendo sido deferidas com resolutividade 100% e tempestividade com média, por resposta 1,33dias.

Telefone 0800

Através do telefone 0800, da Ouvidoria, foram recebidas 21 ligações, dentre elas, destacam-se informações sobre linhas de crédito, que foram registradas e com rápido encaminhamento aos setores demandados. Considerou-se redução de 20% no número de ligações recebidas, em relação a 2023.2.

Telefone WhatsApp

O atendimento por telefone/WhatsApp iniciou em julho de 2023 e tem registrado bons resultados. No semestre, **registrou-se 136 mensagens**, aumento de 21% do 2º semestre de 2023. O dinamismo do WhatsApp permite interação ágil e eficiente do cliente com a Instituição. Sendo solicitado informações de crédito, boletos atualizados, entre outras demandas.

DEMANDAS RECEBIDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO				
PERÍODO	0800	E-SIC	FALA BR	WhatsApp
2023.2	25	1	4	112
2024.1	21	3	3	136

Ressalta-se que a instituição dispensa à Ouvidoria, a devida atenção, haja vista sua importante função na orientação ao cidadão e no envio de suas solicitações aos setores responsáveis, dispensando tratamento adequado às demandas recebidas.

O componente Ouvidoria tem fundamental importância na intermediação do contato entre os cidadãos e a instituição. Os registros de atendimento, sejam eles procedentes ou não, encontram-se arquivados em meio eletrônico, conforme a Resolução CMN/BACEN 4860/2020.

A Ouvidoria é responsável pela atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, atendendo ao disposto no artigo 7º, da Lei 13.460, de 26 de julho de 2017 e Lei Complementar Estadual nº 638, de 28 de junho de 2018, aplicável na Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A., disponível no site www.agnrn.com.br.

Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.

Rua Seridó, 466, Petrópolis CEP 59020-010 Natal/RN

Tels. 84 3232-1570/1590/4204 - www.agnrn.com.br E-mail: agn@agnrn.com.br

Ouvidoria AGN 0800-281 4204 Cel. (84) 99136.2186 www.agnrn.com.br/ouvidoria.asp

CNPJ : 03.848.103/0001 – 02

A Ouvidoria da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. é integrante da Ouvidoria Geral do Estado do RN, criada pela Lei Complementar nº 638, de 28 de junho de 2018.

FALE CONOSCO

Registrou-se 39 (trinta e nove) elogios direcionados ao atendimento da instituição, depositados na caixa coletora, fixada na recepção desta Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A., sendo 22 (57%) masculino e 17 (43%) feminino.

Registrou-se redução de 44% (quarenta e quatro por cento), no número de e-mails recebidos pelo canal Fale Conosco.

Dos 35 e-mails recebidos, 54% (cinquenta e quatro por cento) corresponde a 19 e-mails masculino e 46% (quarenta e seis por cento) corresponde a 16 e-mails feminino.

Todas as demandas foram respondidas com **tempestividade**, no menor tempo possível, objetividade e completude, usando linguagem adequada e acessível ao cidadão demandante.

Todas as demandas foram deferidas no prazo médio de 3 (três) dias úteis

DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL	
2023.2	2024.1
80	35

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2024.1							
Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitações Diversas	02	02	03	02	03	03	15
Renegociação	–	–	01	01	01	01	04
Informações Financiamentos	02	02	03	02	02	05	16
Total	04	04	07	05	06	09	35

Analisando 2023.2 e 2024.1 registrou-se redução de 44% (quarenta e quatro por cento) nos pedidos recebidos via e-mail ouvidoria@agnrn.com.br, havendo migração das demandas recebidas pelo FALE CONOSCO, para o novo canal de atendimento WhatsApp.

Portanto, nos diferentes canais citados, todas as solicitações recebidas foram efetivamente atendidas pelas áreas demandadas.



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Relatório de Ouvidoria e Canal de Denúncia apresentado na 201ª Reunião do Conselho de Administração, de 27 de agosto de 2024.

VI. CONCLUSÃO

Diante do exposto, a Ouvidoria da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. cumpre as determinações instituídas pelo normativo legal do Banco Central do Brasil.

EDILSON FERNANDES DE ASSIS

Diretor Operacional
(responsável pela Ouvidoria)

TÂMARA MARIA SOARES DE MEDEIROS CAVALCANTI

Gerente de Ouvidoria