

RELATÓRIO DA OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIA SEGUNDO 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 julho a 31 de dezembro 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;
- 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.
- [FALE CONOSCO](#)
- [FALA 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, Silvia 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.

Em 10 de dezembro de 2024, a Controladoria-Geral do Estado do RN emitiu Certificado de Reconhecimento as integrantes da Ouvidoria, pela dedicação e compromisso com as melhores práticas de gestão e comunicação no relacionamento com os usuários de serviços públicos.

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

- ✓ **XII Fórum da Rede SIC**, promovida pela Controladoria Geral do Estado por meio da Equipe da Transparência - LAI, realizado em 18 de novembro de 2024.

- ✓ **IX Encontro da Rede de Ouvidoria**, promovida pela Controladoria Geral do Estado por meio da Equipe da Ouvidoria Geral, realizado em 10 de dezembro de 2024.
- ✓ **Curso de Capacitação Anual AGN – 2024.2**, evento realizado pela Edu Compliance, outubro de 2024, com carga horária total de 8 horas.

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)**.

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	2

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	4	100	0	0	0	0	0	0	4

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	2	2	100	0	0	0	0

No semestre em curso, recebeu-se **via E–Sic**, 4 quatro pedidos de informações, sendo finalizadas com **a média de dois 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 14 órgãos do Estado, de um total de 48 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 – 2 (50,0%)
- ✓ Solicitação – 1 (25,0%)
- ✓ Comunicação – 1 (25,0%)

Tempo Médio de Respostas – 2,75 dias

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 2,75dias.

Telefone 0800

Através do telefone 0800, da Ouvidoria, foram recebidas 19 ligações, dentre elas, destacam-se pedido de boleto para pagamento, registradas e com rápido encaminhamento aos setores demandados. Considerou-se redução de 10% no número de ligações recebidas, em relação a 2024.1.

Telefone WhatsApp

O atendimento por telefone/WhatsApp iniciou em julho de 2023 e tem registrado ótimos resultados. No semestre, **registrou-se 204 mensagens**, aumento de 50 % do 1º semestre de 2024. 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
2024.1	21	3	3	136
2024.2	19	4	4	204

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.

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 71 (setenta e um) 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 41(58%) masculino e 30 (42%) feminino.

Registrou-se acréscimo de 166% (cento e sessenta e seis por cento), no número de e-mails recebidos pelo canal Fale Conosco.

Dos 93 e-mails recebidos, 44% (quarenta e quatro por cento) corresponde a 41 e-mails masculino e 56% (cinquenta e seis por cento) corresponde a 52 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	
2024.1	2024.2
35	93

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2024.2							
Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitações Diversas	20	10	05	10	04	06	55
Renegociação	–	–	02	-	02	04	08
Informações Financiamentos	05	06	05	06	06	02	30
Total	25	16	12	16	12	12	93

Analisando 2024.1 e 2024.2 registrou-se acréscimo de 166% (cento e sessenta e seis por cento) nos pedidos recebidos via e-mail ouvidoria@agnrn.com.br, evidenciando a interação dos clientes com a Instituição.

Conforme relatório da Plataforma Google Business Profile, enviado mensalmente, de julho a dezembro/2024, o desempenho da Agência de Fomento do

Rio Grande do Norte S.A., nos parâmetros solicitação de rotas, visitas ao site, ligações via plataforma Google e interações, apresentaram a seguinte variação:

Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação Rotas	150	160	175	155	160	144	944
Visitas ao Site	55	36	49	58	57	42	297
Ligações via Google	262	213	224	168	162	143	1172
Interações	467	409	448	381	379	329	2413

*2024.2

“Uma interação acontece quando um cliente liga, envia uma mensagem, agenda um serviço, é direcionado ao seu site ou solicita uma rota até o local pelo perfil da empresa”.

A empresa promove a melhoria contínua na qualidade dos serviços entregue ao cliente e todas as solicitações recebidas foram efetivamente atendidas pelas áreas demandadas. Portanto, nos diferentes canais citados, a busca do cidadão em se comunicar com a instituição comprova a evolução da empresa nos últimos anos.

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