

3 - Indicador de Satisfação do Usuário e-SIC RN

Ano	Total Respostas	Atendido Satisfatoriamente	%	Atendido Parcialmente	%	Não Atendido	%
2017	2	2	100	0	0	0	0
2019	1	1	100	0	0	0	0
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

Nesse semestre, **via E-Sic**, recebeu-se 3 (três) pedidos de informações, sendo finalizadas com a **média de um dia útil, indicador de *resolutividade* de 50% e atendido satisfatoriamente 50%**.

O **Tempo Médio de Respostas** refere-se à média de tempo obtida pelo órgão em relação ao total de pedidos do semestre. Considera-se ***resolutividade*** o cumprimento dos prazos estabelecidos pela LAI, e, **Satisfação do Usuário** refere-se à pesquisa onde o cidadão usuário do e-SIC RN pode manifestar-se sobre o atendimento de sua solicitação.

3 - Indicador de Satisfação do Usuário e-SIC RN

Ano	Total Respostas	Atendido Satisfatoriamente	%	Atendido Parcialmente	%	Não Atendido	%
2019	1	1	100	0	0	0	0
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

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@rn.gov.br agn@agnrn.com.br
Ouvidoria AGN 0800-281 4204 www.agnrn.com.br/ouvidoria.asp
CNPJ : 03.848.103/0001-02



Nesse semestre, **via E-Sic**, recebeu-se 3 (três) pedidos de informações, sendo finalizadas com **a média de um dia útil, indicador de *resolutividade* de 50% e atendido satisfatoriamente 50%**.

O **Tempo Médio de Respostas** refere-se à média de tempo obtida pelo órgão em relação ao total de pedidos do semestre. Considera-se ***resolutividade*** o cumprimento dos prazos estabelecidos pela LAI e **Satisfação do Usuário** refere-se a pesquisa onde o cidadão usuário do e-SIC RN pode manifestar-se sobre o atendimento de sua solicitação.

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

DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL	
2022.2	2023.1
77	100

Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.
 Rua Seridó, 466, Petrópolis - CEP 69020-010 Natal/RN
 Tels. 84 3232-1570/1590/4204 - www.agnrrn.com.br E-mail: agn@agnrrn.com.br
 Ouvidoria AGN 0800-281 4204 Cel. (84) 99136.2186 www.agnrrn.com.br/ouvidoria.asp
 CNPJ : 03.848.103/0001 - 02



CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2022.2							
Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitações diversas	05	06	06	02	07	03	29
Renegociação/2ª via de boletos	02	01	07	01	02	01	14
Informações Financiamentos	03	04	09	07	05	06	34
Total	10	11	22	10	14	10	77

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2023.1							
Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitações diversas	06	16	15	06	09	21	73
Renegociação/2ª via de boletos	02	01	02	05	02	02	14
Informações Financiamentos	02	02	03	02	02	02	13
Total	10	19	20	13	13	25	100

DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL		
Evento	2022,2	2023,1
Solicitações diversas	29	73
Renegociação/2ª via de boletos	14	14
Informações Financiamentos	34	13
Total	77	100

Analisando 2023.1 com 2022.2 registrou-se aumento de 30% (trinta por cento) nos pedidos recebidos via e-mail ouvidoria@agnrrn.com.br.

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

3 – Indicador de Satisfação do Usuário e-SIC RN

Ano	Total Respostas	Atendido Satisfatoriamente	%	Atendido Parcialmente	%	Não Atendido	%
2019	1	1	100	0	0	0	0
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

No ano 2023, **via E-Sic**, recebeu-se 6 (cinco) pedidos de informações, sendo finalizadas com a **média de quatro dias úteis, indicador de *resolutividade*** de 83,33%.

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

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.agnrm.com.br E-mail: agn@agnrm.com.br
Ouvidoria AGN 0800-281 4204 Cel. (84) 99136.2186 www.agnrm.com.br/ouvidoria.asp
CNPJ : 03.848.103/0001 – 02



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Aprovado na 194ª Reunião do Conselho de Administração em 13 de março de 2024.

A Instituição integra o conjunto dos 15 órgãos do Estado de um total de 51 participantes, que cumpriram integralmente o prazo estabelecido pela LAI, em 2023, atendendo as demandas em até 20 dias.

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

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.agnrm.com.br E-mail: agn@agnrm.com.br
Ouvidoria AGN 0800-261 4204 Cel. (84) 99136.2186 www.agnrm.com.br/ouvidoria.asp
CNPJ : 03.848.103/0001 – 02



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.

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.

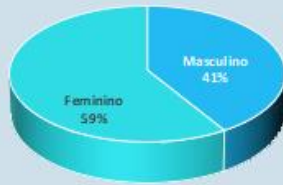
Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A.
Rua Seridó, 466, Petrópolis CEP 59020-010 Natal/RN
Tels. 84 3232-1570/1590/4204 - www.agnrn.com.br E-mail: agn@agnrn.com.br
Ouvidoria AGN 0800-281 4204 Cel. (84) 99136.2186 www.agnrn.com.br/ouvidoria.asp
CNPJ : 03.848.103/0001-02



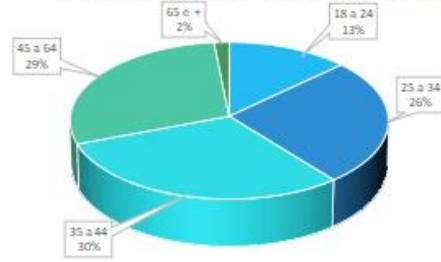
Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, apresentado na 205ª Reunião do Conselho de Administração, de 25 de fevereiro de 2025.

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.

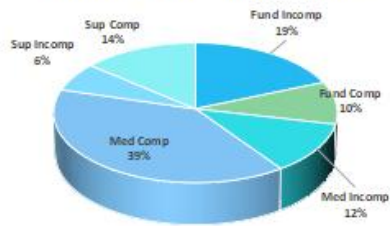
Distribuição do Sexo no Programa Micro Crédito



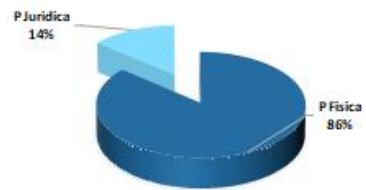
Distribuição da Faixa Etária no Programa Micro Crédito



Grau de Instrução dos Empreendedores



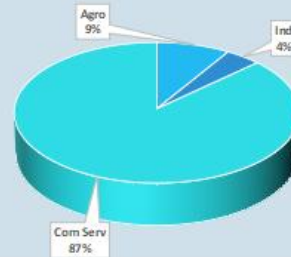
PESSOA FINANCIADA DO MC



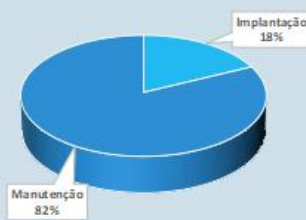
APLICAÇÃO DO RECURSO



ATIVIDADE DESTINO



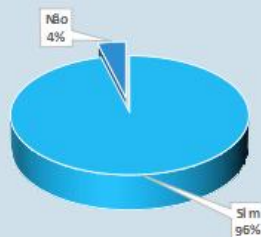
Finalidade do Recurso



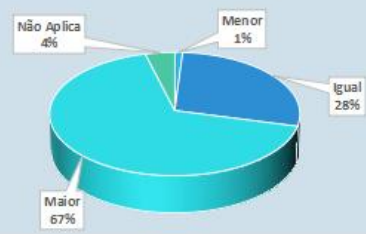
DEMANDA ATENDIDA



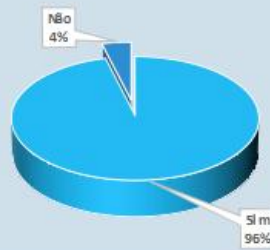
Pretensão de Renovação



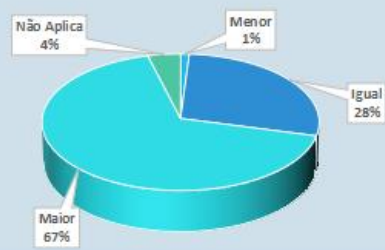
Próximo Financiamento



Pretensão de Renovação



Próximo Financiamento



EMPREENHIMENTO PÓS FINANCIAMENTO



AVALIAÇÃO DO DO PROGRAMA MC



