

RELATÓRIO DA OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIA PRIMEIRO SEMESTRE – 2026

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 2026.

II. SEÇÃO DESCRITIVA

Avaliação da eficácia da Ouvidoria e do Canal de Denúncia

O período caracterizou-se pela contínua atuação e pelo aprimoramento dos componentes 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.

O diretor responsável é Edilson Fernandes de Assis, diretor operacional. É composta por duas integrantes: a ouvidora titular, Tâmara Maria Soares de Medeiros Cavalcanti, e a ouvidora suplente, Silvia Maria de Melo Silva Gonzaga, que atua nas ausências da titular. A estrutura atende o disposto na Resolução nº 4.860/2020 – CMN/BACEN.

Canais de atendimento disponibilizados aos usuários

- ✓ Telefone (084) 3232-1570 Ramal 1588
 - ✓ Whatsapp corporativo (84) 99136-2186
 - ✓ E-mail: ouvidoria@desenvolvern.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 nº 4.860/2020 – CMN/ BACEN
 - ✓ Caixa de coleta na recepção para sugestões, dúvidas, críticas, elogios ou denúncias sobre os serviços prestados pela instituição
 - ✓ Formulário on-line FALE CONOSCO, disponível no site <https://www.desenvolvern.com.br/contato/>
 - ✓ [FALA BR](#)
- Ouvidoria – <https://www.desenvolvern.com.br/transparencia/ouvidoria--canal-de-denuncia/>

Em atenção à Resolução nº 4.859/2020 – CMN/BACEN, 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, relacionadas 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. Suas atividades são desenvolvidas a partir da articulação com os setores da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A., buscando agilidade no atendimento e resposta rápida às demandas dos usuários.

III. Exame de Certificação

Quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de participação das integrantes da Ouvidoria a capacitação, a ouvidora, Tâmara Maria

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, apresentado na 222ª Reunião do Conselho de Administração, em 15 de setembro de 2026.

Soares de Medeiros Cavalcanti, e a substituta, Silvia Maria de Melo Silva Gonzaga, realizaram *curso de certificação avançada*, denominado **Certificação em Ouvidoria**, atendendo a requisitos da Resolução nº 4.860/2020 – CMN /BACEN, promovido pela (OGU), Ouvidoria Geral da União, da (CGU) Controladoria Geral da União, em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com carga horária total de 160 horas, em modalidade à distância.

Quanto à gestão no atendimento das demandas do E-SIC RN, na Instituição, as integrantes da Ouvidoria possuem certificação no 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

- ✓ **Evento edição especial no Dia da Ouvidoria: “OUVIDORIA: ONDE A GESTÃO SE TRANSFORMA POR MEIO DA PARTICIPAÇÃO”**, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, em 16 de março de 2026.
- ✓ **Seminário Estadual de Políticas de Promoção da Igualdade Racial**, promovido pela SEMJIDH – Secretaria de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos do Rio Grande do Norte, em 18 de março de 2026.
- ✓ **III ENCONTRO DA REDE DE ENCARREGADOS DE DADOS DO RN**, promovido pela Controladoria-Gera do Estado, por meio da Equipe da adequação à Lei Geral de Proteção de Dados, realizado em 16 de abril de 2026.

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).

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

Sistema de Informação ao Cidadão E-SIC

Órgão: AGÊNCIA DE FOMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE S.A. Desenvolve RN.

1Tempo Médio de RESPOSTA (TMR)

Ano	TMR (em dias)
2021	2
2022	1
2023	4
2024	2
2025	4
2026	7

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
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
2025	4	100	0	0	0	0	0	0	4
2026	1	100	0	0	0	0	0	0	1

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
2025	1	0	0	0	0	1	100

No primeiro semestre de 2026, recebeu-se, **via E-SIC**, 1(um) pedido de informações, sendo finalizada com **a média de sete dias úteis**.

- O **Tempo Médio de Respostas** é a média de tempo obtido pelo órgão, em relação ao total de pedidos do semestre.
- Considera-se **Resolutividade** o cumprimento dos prazos estabelecidos pela LAI.
- Satisfação **do Usuário** refere-se à pesquisa em que o usuário do E-SIC RN pode manifestar-se sobre o atendimento de sua solicitação.

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala BR

O Fala BR é a plataforma oficial do governo federal para registrar manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, funcionando 24 horas por dia. Permite que cidadãos enviem denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações diretamente aos órgãos e entidades da administração pública que aderirem ao sistema da Controladoria Geral da União (CGU)

O Sistema e-Ouv é operacionalizado pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala BR, em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública.

As manifestações da Ouvidoria e suas classificações (Inciso V, Art. 2º, Lei 13.460/2017)

- ✓ Denúncia – 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 – 5 (38,5%)
- ✓ Solicitação – 3 (23,1%)
- ✓ Denúncia – 4 (30,8%)
- ✓ Sugestão – 1 (7,7%)

Tempo Médio de Respostas – 1,6 dias

Principal tema abordado: informações sobre outros órgãos do Estado do Rio Grande Norte.

Classificação por assunto:

benefícios e serviços – 5;
apoio ao empreendedorismo - empresas – 3;
direitos humanos – 4;
programa Pé de Meia – 1.

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, apresentado na 222ª Reunião do Conselho de Administração, em 15 de setembro de 2026.

As manifestações acolhidas foram deferidas com resolutividade 70%, considerando que algumas foram direcionadas a outros órgãos, e tempestividade com média por resposta 1,6 dias.

Sistema de Registro de Demanda do Cidadão – RDR

O RDR é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão, por meio do qual todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, tomam conhecimento e prestam esclarecimentos sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

Nos últimos semestres, foram registradas **seis** demandas, destacando-se entre elas, esclarecimentos sobre financiamentos realizados e demandas indevidas direcionadas a outras instituições. Com o apoio dos diversos setores do órgão, a demanda é atendida, em média, com 5 dias úteis.

Telefone WhatsApp Corporativo

Os canais de atendimento por telefone/WhatsApp apresentaram a cada semestre, ótimos resultados. No semestre, **registraram-se 614 mensagens**, um aumento de 10 % com relação ao 2º semestre de 2025. A agilidade e dinamismo do WhatsApp permite uma comunicação rápida e eficaz do cliente com a instituição. Quanto ao perfil do público, 55% das mensagens foram enviadas pelo público feminino e 45% pelo público masculino."

DEMANDAS RECEBIDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO				
PERÍODO	RDR	E-SIC	FALA BR	WHATSAPP
2025.2	4	4	6	558
2026.1	2	2	7	614

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, e o tratamento adequado às demandas recebidas.

É de fundamental importância a intermediação do contato entre os cidadãos e a instituição, o componente Ouvidoria. E os registros de atendimento, sejam eles

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, apresentado na 222ª Reunião do Conselho de Administração, em 15 de setembro de 2026.

procedentes ou não, encontram-se preservados em meio eletrônico, conforme a Resolução CMN/BACEN nº 4860/2020.

É de responsabilidade da Ouvidoria a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, atendendo ao disposto no art. 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.desenvolvern.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 **22 (vinte e dois)** elogios direcionados ao atendimento da instituição, depositados na caixa coletora, fixada na recepção da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A., sendo **12 (55%) do gênero masculino e 10 (45%) do gênero feminino**.

Registrou-se redução **de 20% (vinte por cento)** no número de e-mails recebidos pelo canal Fale Conosco.

Dos 85 e-mails recebidos, 45% (quarenta e cinco por cento) correspondem a 38 e-mails enviados pelo gênero masculino e 55% (cinquenta e cinco por cento) correspondem a 47 e-mails enviados pelo gênero 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	
2025.2	2026.1
107	85

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, apresentado na 222ª Reunião do Conselho de Administração, em 15 de setembro de 2026.

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2026.1							
Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitações Diversas	07	06	08	07	06	08	42
Renegociação	02	01	05	02	02	04	16
Informações Financiamentos	05	06	05	03	04	04	27
Total	14	13	18	12	12	16	85

Analisando 2025.2 e 2026,1 registrou-se redução de 20% (vinte por cento) nos pedidos recebidos via e-mail ouvidoria@desenvolvern.com.br, evidenciando a crescente interação dos clientes com o Portal do Cliente.

Conforme relatório da Plataforma Google Business Profile, enviado mensalmente, de janeiro a junho de 2026, 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, apresentou a seguinte variação:

Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação Rotas	105	101	75	71	126	89	567
Visitas ao Site	38	22	27	17	15	19	138
Ligações via Google	97	63	84	103	78	81	506
Interações	300	241	252	232	275	233	1533

2026.1

“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 entregues ao cliente e todas as solicitações recebidas são 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