

Relatório da Ouvidoria Primeiro Semestre/2016

I. INTRODUÇÃO

Em conformidade com a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, e Circular nº 3.778, de 30 de dezembro de 2015, do Banco Central do Brasil, apresentamos o Relatório da Ouvidoria da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte, referente ao primeiro semestre de 2016.

II. AVALIAÇÃO

As atribuições da Ouvidoria, no âmbito definido pelo Banco Central, se constituem em atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, além de prestar esclarecimentos aos demandantes, informando o prazo previsto para resposta. A ouvidoria da AGN garante o acesso gratuito dos clientes e dos usuários, por meio de canais ágeis e eficazes recebendo sugestões, dúvidas, críticas, elogios ou denúncias sobre os serviços prestados pela Instituição, através do 0800-281-4204, pelo fax: 84-3232-4204, e e-mail: ouvidoria@agnrn.com.br, na caixa de sugestões, presencialmente ou via correio, bem como as comunicações recebidas através do canal FALE CONOSCO, disponível no site www.agnrn.com.br

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

A Ouvidoria é composta por duas integrantes e dispõe de organização consoante Resolução 4433/2015, e que vem atendendo à demanda ora existente.

Durante o período não se registrou reclamação. Entretanto, recebemos 126 ligações através do telefone 0800 da Ouvidoria e através do canal Fale Conosco, relacionados a informações, elogios e solicitações de serviços, que tiveram registro e encaminhamento imediato.

Acrescentamos que o canal 0800-281-4204 (gratuito) tem sido usado não somente para demandas de Ouvidoria, como também para dirimir dúvidas e fornecer informações aos clientes.

Lembramos que, todos os e-mails recebidos pelo canal Fale Conosco são respondidos de imediato e encontram-se arquivados nesta instituição.

Ressaltamos que, embora não existindo ocorrências registradas, 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.

Demandas recebidas por e-mail no primeiro semestre de 2016			
Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
39	39	00	39



I

Classificação das demandas recebidas por e-mail							
Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitações diversas	01	02		03	02	03	11
Renegociação/2ª via de boletos			03	03	02	05	13
Informações Microcrédito				04	06	05	15
Total	01	02	03	10	10	13	39

As servidoras Tâmara Maria Soares de Medeiros Cavalcanti e Silvia Maria de Melo Silva, integrantes da Ouvidoria, participaram em Brasília - DF, nos dias 18 e 19 de maio de 2016 do curso Certificação em Ouvidoria segundo requisitos da Resolução nº 4.433 – CMN, promovido pela Associação Brasileira de Bancos – ABBC, em parceria com a Confederação Nacional das Instituições Financeiras - CNF.

Nesse semestre, a equipe participou do VI Encontro de Ouvidorias Públicas do Rio Grande do Norte, que teve como foco principal a integração entre as ouvidorias e o seu funcionamento. O evento contou com a presença do Ouvidor Geral da União, como conferencista.

III. CONCLUSÃO

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



EDILSON FERNANDES DE ASSIS
Diretor Operacional - Responsável pela Ouvidoria