



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Relatório da Ouvidoria Segundo 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 segundo 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 152 ligações através do telefone 0800 da Ouvidoria, 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.

A caixa de sugestões localizada na recepção da AGN, durante o período, recebeu 3 elogios ao atendimento da empresa. 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 segundo semestre de 2016			
Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
115	115	00	115



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Classificação das demandas recebidas por e-mail							
Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitações diversas	02	03	05	03	02	03	18
Renegociação/2ª via de boletos	06	07	03	03	10	06	35
Informações Microcrédito	09	08	11	11	13	10	62
Total	17	18	19	17	25	19	115

Em virtude da expansão do Programa Microcrédito do Empreendedor registramos no segundo semestre um maior numero de e-mails recebidos.

A Ouvidora Tâmara Maria Soares de Medeiros Cavalcanti participou em Natal - RN, no período de 07 a 11 de novembro, de 2016, do Curso Gestão e Prática em Ouvidoria, promovido pela Controladoria Geral da União.

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