

Relatório da Ouvidoria Primeiro Semestre/2017

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 S.A., referente ao primeiro semestre de 2017.

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.

A AGN integra o Sistema de Informações ao Cidadão instituído pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei Estadual nº 9963, de 27 de julho de 2015 e o Decreto que a regulamenta, nº 25.399, de 31 de julho de 2015. No Estado do Rio Grande do Norte a lei de acesso à informação foi implementada pelo serviço de informações ao cidadão **e-Sic RN** no qual é possível solicitar documentos e dados da administração pública no Rio Grande do Norte. Neste semestre recebemos 03 solicitações de informações sobre o Programa Microcrédito do Empreendedor, que atendemos de imediato.

Durante o período não se registrou reclamação. Entretanto, recebemos 122 ligações através do telefone 0800 da Ouvidoria, relacionados a informações, elogios e solicitações de serviços, os quais tiveram registro e rápido encaminhamento. Nesse período registramos uma redução de 20% vinte por cento no número de ligações em relação ao segundo semestre de 2016. Enquanto que o canal Fale Conosco recebeu 33% trinta e três por cento de emails a mais em relação ao segundo semestre de 2016.

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.

Ressaltamos que, embora não existindo ocorrências registradas, a Instituição dispensa a 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 2017			
Registradas	Respondidas	Pendentes	Concluídas
153	153	00	153

Classificação das demandas recebidas por e-mail							
Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitações diversas	08	05	04	16	08	04	45
Renegociação/2ª via de boletos	01	09	10	21	14	21	76
Informações Microcrédito	03	04	09	05	05	06	32
Total	12	18	23	42	27	31	153

A Solicitação de boletos e pedidos de renegociação lidera a primeira posição em emails recebidos, devido à expansão do Programa Microcrédito do Empreendedor.

A Ouvidora Tâmara Maria Soares de Medeiros Cavalcanti participou em Natal - RN, no dia 23 de maio de 2017 do evento comemorativo aos 5 anos de vigência da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e 20 anos de criação da Controladoria Geral do Estado do Rio Grande do Norte – CONTROL. O encontro foi promovido pelo Ministério da Transparência, Fiscalização, Controladoria Geral da União – CGU e CONTROL. O encontro apresentou balanço da implementação da norma nesse período, o resultado da 3ª Avaliação da Escala Brasil Transparente referente aos municípios e ao estado do RN, bem como as transformações, as obrigações e os desafios da cultura de transparência no Rio Grande do Norte e no Brasil.

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