

## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIA SEGUNDO SEMESTRE 2020**

### **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 julho e 31 de dezembro de 2020.

### **II. AVALIAÇÃO**

#### **a) Avaliação da eficácia da Ouvidoria e do Canal de Denúncia**

O período caracterizou-se pela contínua atuação do componente Ouvidoria e Canal de Denúncia, permitindo avaliação de sua eficácia, conforme a operacionalidade e solução dos casos registrados.

#### **b) 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. Tem como responsável o Senhor Edilson Fernandes de Assis, Diretor Operacional, e a servidora Tâmara Maria Soares de Medeiros Cavalcanti, Ouvidora.

O atendimento aos usuários está disponibilizado através dos canais:

- telefônico gratuito (DDG) 0800.281.4204;
- e-mail: [ouvidoria@agnrn.com.br](mailto:ouvidoria@agnrn.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 CMN/ BACEN 4.860/2020;
- caixa de sugestões na recepção, na qual podem ser colocadas sugestões, dúvidas, críticas, elogios ou denúncias sobre os serviços prestados pela Instituição;
- formulário on-line FALE CONOSCO, <http://www.agn.rn.gov.br/Conteudo.asp?TRAN=PORTIF&TARG=1483&ACT=&PAGE=0&PARM=&LBL=Fale+Conosco>
- Fala BR – Rio Grande do Norte (RN) Plataforma Integrada e Acesso à Informação [www.agn.rn.gov.br/](http://www.agn.rn.gov.br/);  
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?Retu>



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

- **Faça sua denúncia**  
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx?idFormulario=4&tipo=1&origem=idp&modo=>

Em atenção à Resolução CMN/BACEN 4.859/2020, 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 situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionada 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 este canal, assegurando sua confidencialidade.

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 CMN nº 4.860/2020 e que vem atendendo à demanda ora existente.

#### c) Exame de Certificação

Quanto aos procedimentos complementares, no que tange ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de participação dos integrantes da ouvidoria a capacitação, a Ouvidora Tâmara Maria Soares de Medeiros Cavalcanti e a substituta Silvia Maria de Melo Silva Gonzaga realizaram Curso de Certificação em Ouvidoria, segundo requisitos da Resolução nº 4.860/2020 – CMN /BACEN, promovido pela Associação Brasileira de Bancos – ABBC, em parceria com a Confederação Nacional das Instituições Financeiras – CNF.

#### d) Participação em Cursos e Eventos

Curso Compliance, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo/AGN promovido pela Educompliance, com carga horária de 16 horas.

Curso Controle Social, integrante do Programa Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco), desenvolvido pela CGU - Controladoria Geral da União por meio da EV.G - escola virtual.gov.br e ENAP - Escola Nacional de Administração Pública, com carga horária de 20 horas .

Webinário promovido pela CONTROL – 5 anos da Lei de Acesso à Informação no RN – (27 de julho, 10 às 12h).

14º CONGESP – Congresso de Gestão Pública do Rio Grande do Norte – Gestão da LAI em Tempos de Pandemia – a experiência do e-SIC RN (1º a 04 dez 2020).

### III. SEÇÃO QUANTITATIVA

A Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. 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.

A Controladoria Geral do Estado do RN – CONTROL, órgão gestor da rede E-SIC RN, promoveu o VII Fórum da Rede E-SIC RN - Retrospectiva 2020, apresentando as ações e o desempenho alcançado pelos 56 órgãos do Executivo Estadual, sendo a Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. classificada entre os cinco órgãos que obtiveram nível ótimo no critério Resolutividade/Tempestividade, por atendimento às demandas em até 4 dias.

Nesse semestre, **via E-Sic**, recebeu-se 5 (cinco) demandas, sendo finalizadas com a média de dois dias úteis.

Em 7 de maio de 2020, a Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. recebeu via e-mail a efetivação do Termo de Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, nos termos do Art. 24-A do Decreto nº 9.492/2018 e da Instrução Normativa CGU nº 3/2019.

O Sistema e-Ouv é operacionalizado pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala BR. Nesse semestre, registraram-se 12 (doze) manifestações, classificadas como: Reclamação (5); Solicitação (2); Denúncia (1) Comunicação (3); e Sugestão (1). As manifestações apresentaram como principal tema o auxílio emergencial, **foram deferidas com Resolutividade/Tempestividade, média de respostas em 3,46 dias.**

Registramos que a **Denúncia** recebida era indevida, por tratar-se de auxílio emergencial, destinado para outro órgão.

**No quesito satisfação da Ouvidoria destacamos: Muito Satisfeito (5); Satisfeito (4) e Regular (3).**

**O sistema FALA BR dispõe** opcionalmente parâmetros de classificação do cidadão, podendo ser registrado: a faixa etária, gênero, localização, raça e cor.

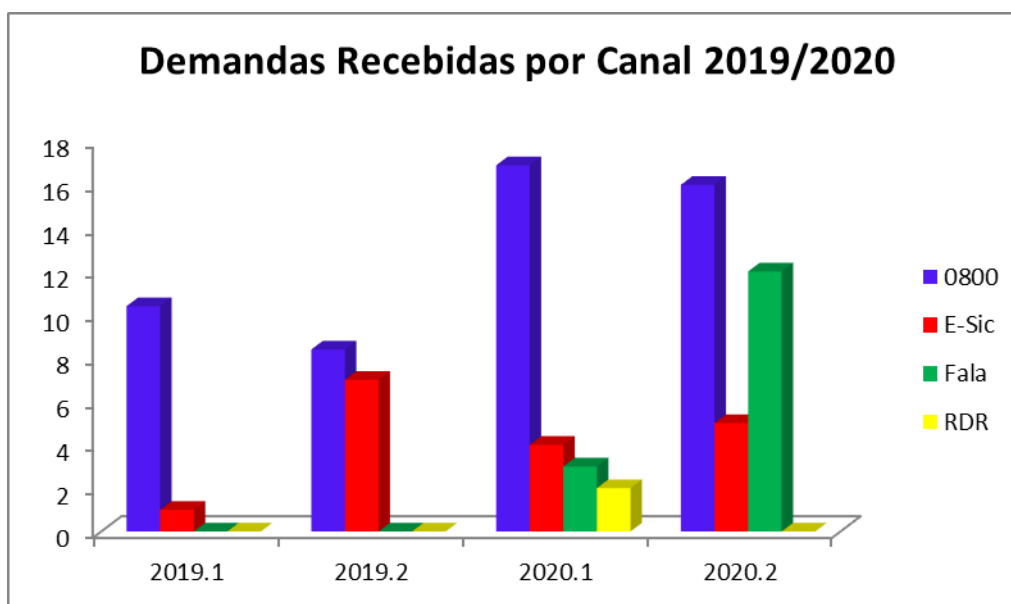
**Todas as Manifestações recebidas foram 100% deferidas dentro do prazo.**

Através do telefone **0800** da Ouvidoria foram recebidas **160** ligações, a maioria se referindo-se a solicitações de informações sobre linhas de crédito, renegociação de dívidas e solicitações de serviços, as quais tiveram registro e rápido encaminhamento.

Em virtude da pandemia (COVID-19), a Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. manteve-se à frente no amparo ao microempreendedor e ao segmento produtivo potiguar na luta para proteger a atividade econômica em nosso Estado, as receitas das empresas e os empregos dos cidadãos norte-rio-grandenses.

Dessa forma, registramos **75%** (setenta e cinco por cento) a mais no número de ligações recebidas em relação a 2019 sem alterações comparado com 2020.1.

DEMANDAS RECEBIDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO					
(0800) 2019.1	(0800) 2019.2	E-SIC 2019.1	E-SIC 2019.2	FALA BR(2020.1)	RDR (2020.1)
104	84	01	07	03	02
(0800) 2020.1	(0800)2020.2	E-SIC 2020.1	E-SIC 2020.2	FALA BR (2020.2)	RDR (2020.2)
169	160	04	05	12	-



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, dispensando tratamento adequado às demandas recebidas.

O componente Ouvidoria tem fundamental importância na intermediação do contato entre os cidadãos e a Instituição. Os registros de atendimento, sejam eles procedentes ou não, encontram-se arquivados em meio eletrônico, conforme a Resolução CMN/BACEN 4860/2020.

A Ouvidoria é responsável pela atualização da Carta de Serviços ao Cidadão atendendo ao disposto no artigo 7º, da Lei 13.460, de 26 de julho de 2017, e Lei Complementar Estadual nº 638, de 28 de junho de 2018, aplicável no âmbito da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. disponível no site [www.agnrn.com.br](http://www.agnrn.com.br).

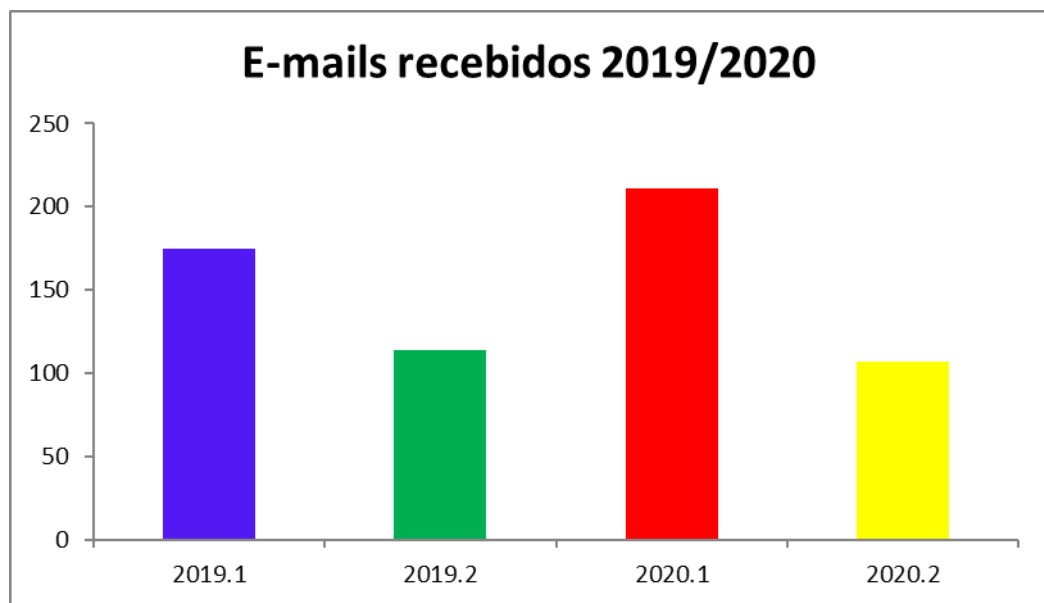


AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

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.

**Registrou-se no segundo semestre de 2020, que o canal Fale Conosco recebeu 50% (cinquenta por cento) de e-mails a menos, em relação ao primeiro semestre de 2020. Entretanto, registrou-se aumento de 10% (dez por cento) a mais de e-mails recebidos em relação ao ano 2019. Todas as demandas foram deferidas no prazo médio de 3 (três) dias úteis.**

DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL			
2019.1	2019.2	2020.1	2020.2
175	114	211	107



CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2019.1							
Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitações diversas	04	04	05	08	15	14	50
<b>Renegociação/2ª via de boletos</b>	<b>06</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>85</b>
Informações Microcrédito	07	13	09	1	06	04	40
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>175</b>

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2019.2							
Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

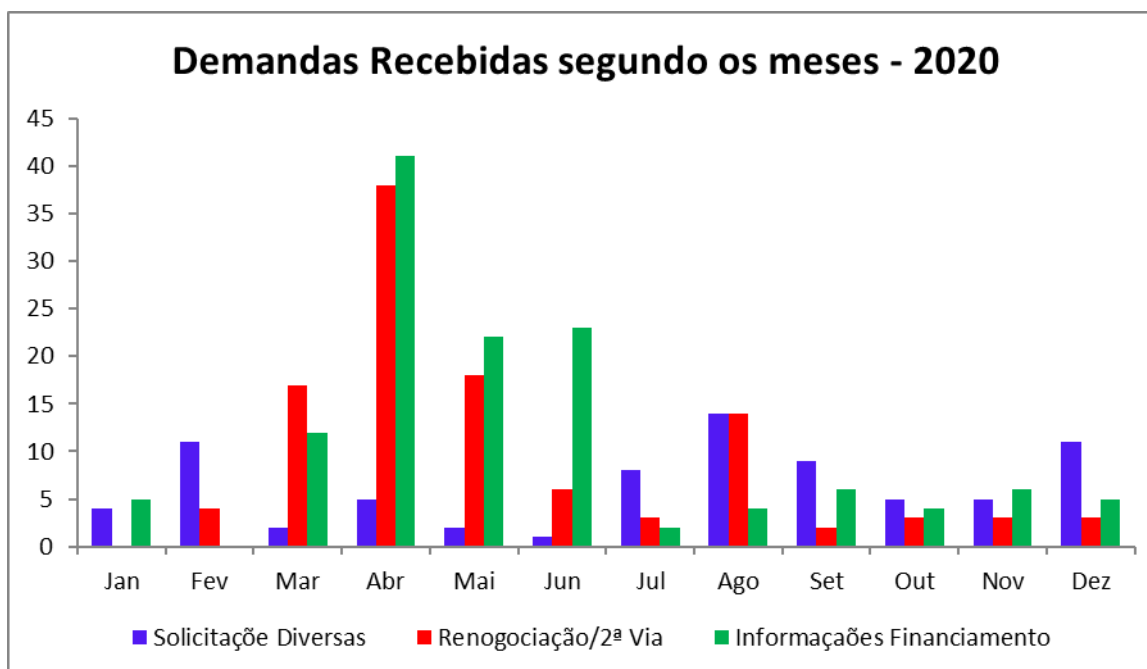
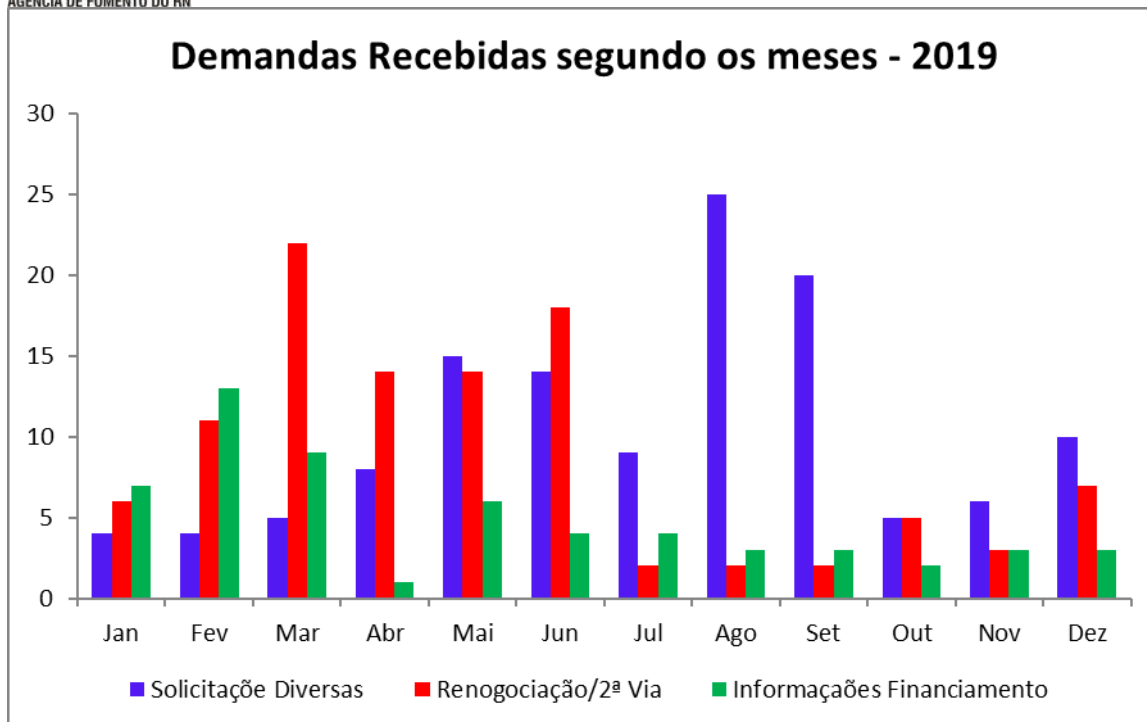
Solicitações diversas	09	25	20	05	06	10	75
<b>Renegociação/2ª via de boletos</b>	<b>02</b>	<b>02</b>	<b>02</b>	<b>05</b>	<b>03</b>	<b>07</b>	<b>21</b>
Informações Financiamentos	04	03	03	02	03	03	18
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>114</b>

**CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2020.1**

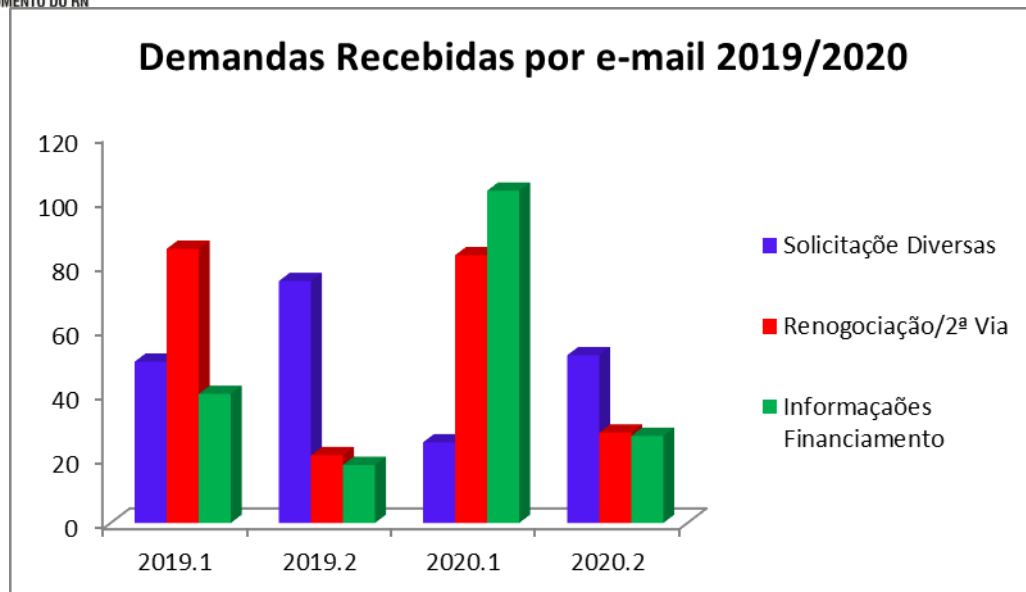
<b>Evento</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>TOTAL</b>
Solicitações diversas	04	11	02	05	02	01	25
<b>Renegociação/2ª via de boletos</b>	-	<b>04</b>	<b>17</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>06</b>	<b>83</b>
Informações Financiamentos	05	-	12	41	22	23	103
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>15</b>	<b>31</b>	<b>84</b>	<b>42</b>	<b>30</b>	<b>211</b>

**CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2020.2**

<b>Evento</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
Solicitações diversas	08	14	09	05	05	11	52
<b>Renegociação/2ª via de boletos</b>	<b>03</b>	<b>14</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>03</b>	<b>03</b>	<b>28</b>
Informações Financiamentos	02	04	06	04	06	05	27
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>32</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>107</b>



Evento	2019.1	2019.2	2020.1	2020.2
Solicitações diversas	50	75	25	52
<b>Renegociação/2ª via de boletos</b>	<b>85</b>	<b>21</b>	<b>83</b>	<b>28</b>
Informações Financiamentos	40	18	103	27
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>114</b>	<b>211</b>	<b>108</b>



Analisando 2020.2 e 2020.1 registra-se aumento de 100% (cem por cento) nos e-mails classificados em solicitações diversas, redução de 33% (trinta e três por cento) nos pedidos de renogociação/2ª via de boletos e redução de 75% (setenta e cinco por cento) em informações financiamentos, recebidos via e-mail [ouvidoria@agnrn.com.br](mailto:ouvidoria@agnrn.com.br).

No segundo semestre de 2020, a Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. adotou medidas em enfrentamento à pandemia (COVID-19), minimizando os impactos de saúde, sociais e econômicos que afligem a população do RN. Dentre as medidas, foram implantadas atendimento por aplicativo de mensagem (WhatsApp), ampliação do número de linhas telefônicas para atendimento ao público, além da ampliação da mídia nas redes sociais, enfatizando a missão da Instituição, divulgando Linhas de Financiamento e a importância do empreendedorismo para o Estado do RN.

De 1º de janeiro de 2019 até 31 de dezembro de 2020, o Programa Microcrédito do Empreendedor beneficiou quase 12 mil empreendedores. O programa é uma ferramenta de estímulo à implantação de novos negócios promovendo o crescimento sustentável dos empreendimentos e empreendedores do Estado. O programa trouxe uma inédita visibilidade à instituição e um recorde de novos pedidos de informação nos diversos canais.

Conforme Relatório de Desempenho Google Meu Negócio, verificou-se, no ano de 2020, o acesso **AGN via plataforma Google** um crescimento porcentual em 314% e 34% nas ligações recebidas em relação ao ano de 2019.

#### 2019.1

Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Acesso via Google	6512	6810	6656	5528	7518	6676	39.700
<b>Ligações via Google</b>	<b>102</b>	<b>90</b>	<b>112</b>	<b>87</b>	<b>195</b>	<b>160</b>	<b>746</b>





AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

**2019.2**

<b>Evento</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
Acesso via Google	7237	7490	8047	8900	9583	20046	61.303
<b>Ligações via Google</b>	<b>180</b>	<b>279</b>	<b>316</b>	<b>276</b>	<b>218</b>	<b>190</b>	<b>1.459</b>

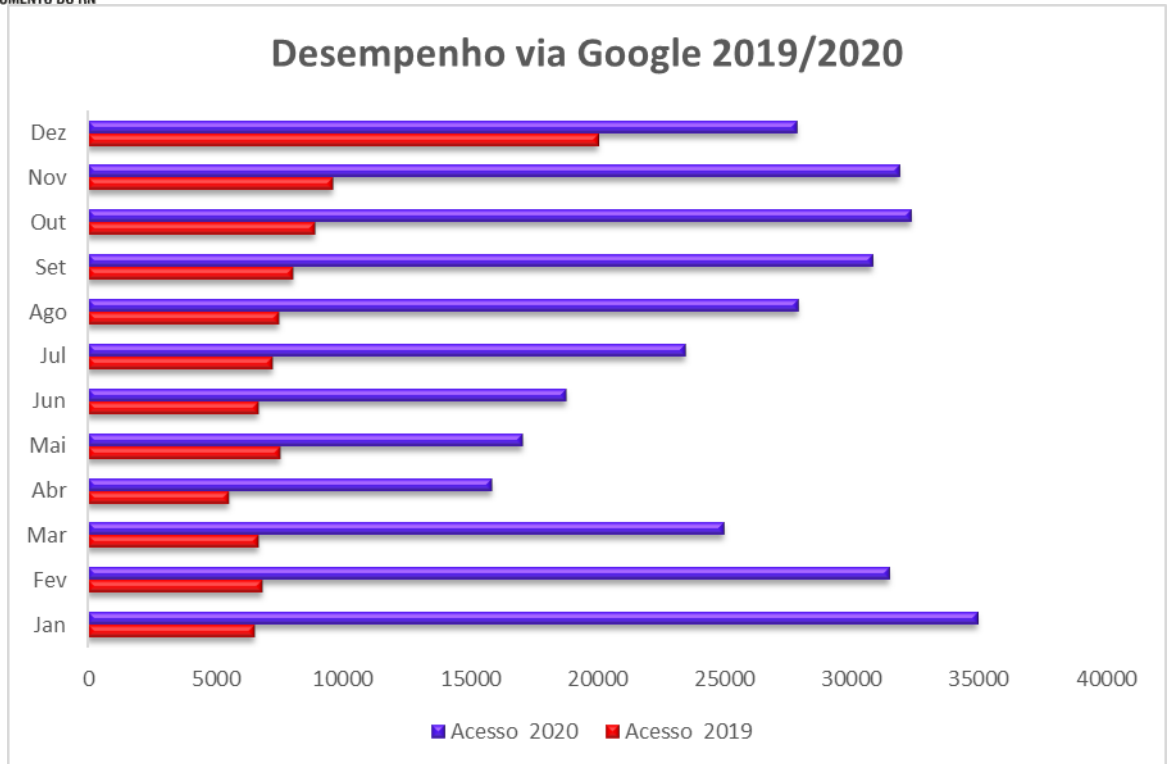
**2020.1**

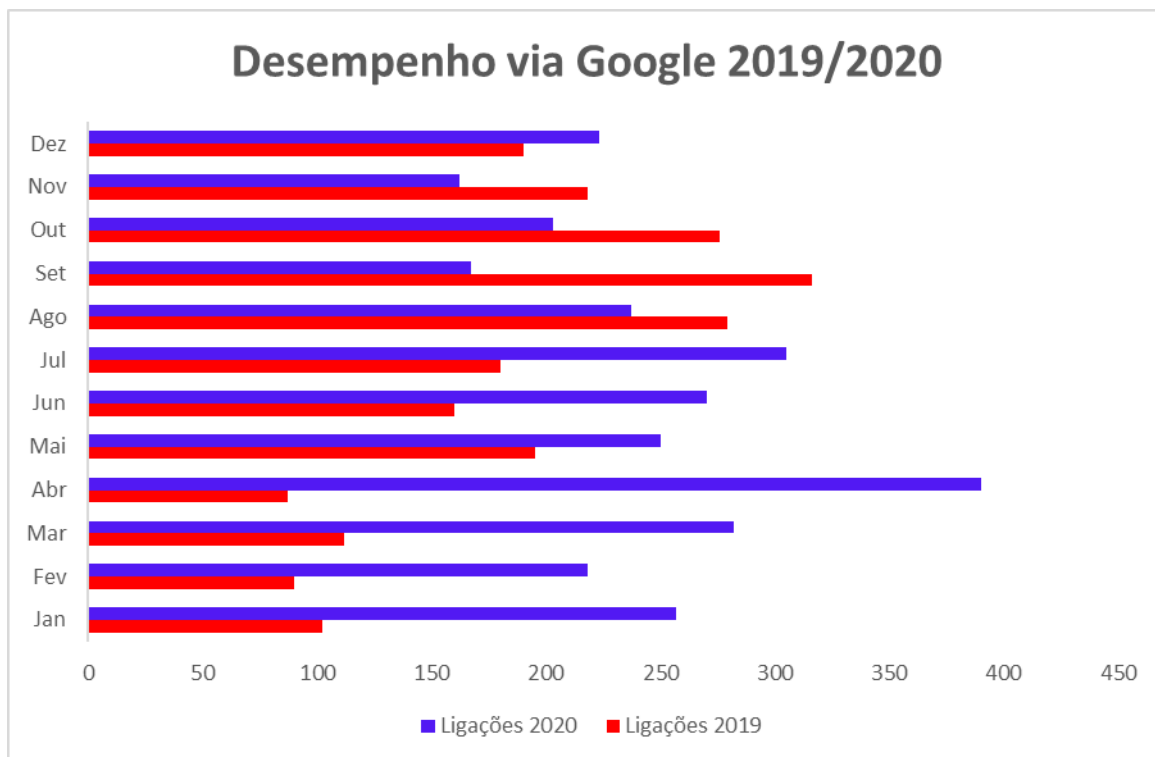
<b>Evento</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>TOTAL</b>
Acesso via Google	34.929	31.480	24.982	15.821	17.045	18.773	143.030
<b>Ligações via Google</b>	<b>257</b>	<b>218</b>	<b>282</b>	<b>390</b>	<b>250</b>	<b>270</b>	<b>1.667</b>

**2020.2**

<b>Evento</b>	<b>JUL</b>		<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
Acesso via Google	23.446	27.909	30.796	32.301	31.879	27.830	174.161
<b>Ligações via Google</b>	<b>305</b>	<b>237</b>	<b>167</b>	<b>203</b>	<b>162</b>	<b>223</b>	<b>1.297</b>

<b>Evento</b>	<b>2019.1</b>	<b>2019.2</b>	<b>TOTAL 2019</b>	<b>2020.1</b>	<b>2020.2</b>	<b>TOTAL 2020</b>
Acesso via Google	39.700	61.303	101.003	143.030	174.161	317.191
<b>Ligações via Google</b>	<b>746</b>	<b>1.459</b>	<b>2.205</b>	<b>1.667</b>	<b>1.297</b>	<b>2.964</b>





Portanto, nos diferentes canais citados, todas as demandas recebidas foram atendidas pelas áreas operacionais da Instituição.

## CONCLUSÃO

Diante do exposto, entende-se que 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.

Este Relatório foi aprovado na 167ª Reunião do Conselho de Administração da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. realizada em 22 de abril de 2021.

**EDILSON FERNANDES DE ASSIS**

Diretor Operacional - Responsável pela Ouvidoria



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN