

RELATÓRIO DA OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIA PRIMEIRO SEMESTRE 2021

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 e 30 de junho de 2021.

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;
- 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, disponível no site <http://www.agn.rn.gov.br/>;
- Fala BR – Rio Grande do Norte (RN) Plataforma Integrada e Acesso à Informação www.agn.rn.gov.br/;
- <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao>

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 as 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 esse 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 Ética e Serviço Público, 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 .

Curso Avaliação da Qualidade de Serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos, 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 .

Curso Acesso à Informação, 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 .

Curso Gestão de Projetos, 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 .



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Encontro Técnico (MAI/2021) com a Rede de operadores e-SIC RN promovido pela CONTROL, enfatizando a “Qualidade da Resposta Entregue ao Cidadão” e ouvir as dificuldades e trocas de experiências vivenciadas pelos mesmos.

III. SEÇÃO QUANTITATIVA

a) 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 RN)**.

No **Rio Grande do Norte** a Lei de Acesso à Informação — LAI, Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 está regulamentada pela Lei Estadual nº 9.963, de 27 de julho de 2015, e o Decreto Estadual, nº 25.399, de 31 de julho de 2015, que criou no âmbito do Poder Executivo Estadual o Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC RN).

No mês de março de 2021 a Controladoria Geral da União — CGU realizou a terceira avaliação por meio do Programa Escala Brasil Transparente — EBT e, segunda sob nova metodologia chamada “Escala Brasil Transparente 360°”. A EBT 360° avaliou o grau de cumprimento de dispositivos da LAI, quanto a transparência ativa e passiva, tendo o Rio Grande do Norte obtido a nota 9,1 (de uma escala de 10), ficando acima das médias dos estados, que foi de 8.84.

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

Sistema de Informação ao Cidadão - e-SIC **Órgão: AGNRN - AGENCIA DE FOMENTO DO RN**

1 - Tempo Médio de Resposta – TMR

Ano	TMR (em dias)
2015	0
2017	6
2018	2
2019	4
2020	1
2021	2

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
2015	1	100	0	0	0	0	0	0	1
2017	5	83.33	1	16.66	0	0	0	0	6
2018	5	100	0	0	0	0	0	0	5
2019	8	100	0	0	0	0	0	0	8
2020	9	100	0	0	0	0	0	0	9
2021	5	100	0	0	0	0	0	0	5

3 - Indicador de Satisfação do Usuário e–SIC RN

Ano	Total Respostas	Atendido Satisfatoriamente	%	Atendido Parcialmente	%	Não Atendido	%
2017	2	2	100	0	0	0	0
2019	1	1	100	0	0	0	0
2020	3	1	33.33	1	33.33	1	33.33
2021	1	1	100	0	0	0	0

Nesse semestre, **via E–Sic**, recebeu-se 5 (cinco) pedidos de informações sendo finalizadas com a média de dois dias úteis, indicador de resolutividade de 100% e atendido satisfatoriamente 100%.

b) **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala BR**

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. Em conformidade com (Inciso V, art. 2º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público).

As manifestações de Ouvidoria são classificadas como:

Denúncia – indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Reclamação – demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço.

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.

b.1) Tipologia das manifestações

. Período 2020.2

. Manifestações

Reclamação - 04

Solicitação – 06

Sugestão – 02

. Tempo Médio de Respostas – 3.46 dias

. Satisfação:

Muito satisfeito 05

Satisfeito 04

Regular 03

Principal tema abordado: auxílio emergencial e informações sobre financiamentos, tendo sido deferidas com Resolutividade 100% e Tempestividade com média por resposta de 3.46 dia.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES 2020.2			
Manifestação	%	Satisfação	%
Reclamação	33%	Muito Satisfeito	41,67%
Solicitação	50%	Satisfeito	33,33%
Sufgestão	17%	Regular	25,00%
Tempo médio de resposta		3,46 dias	

. Período 2021.1

. Manifestações :01

Solicitação – 01

. Tempo Médio de Respostas – 1 dia



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

. Satisfação:

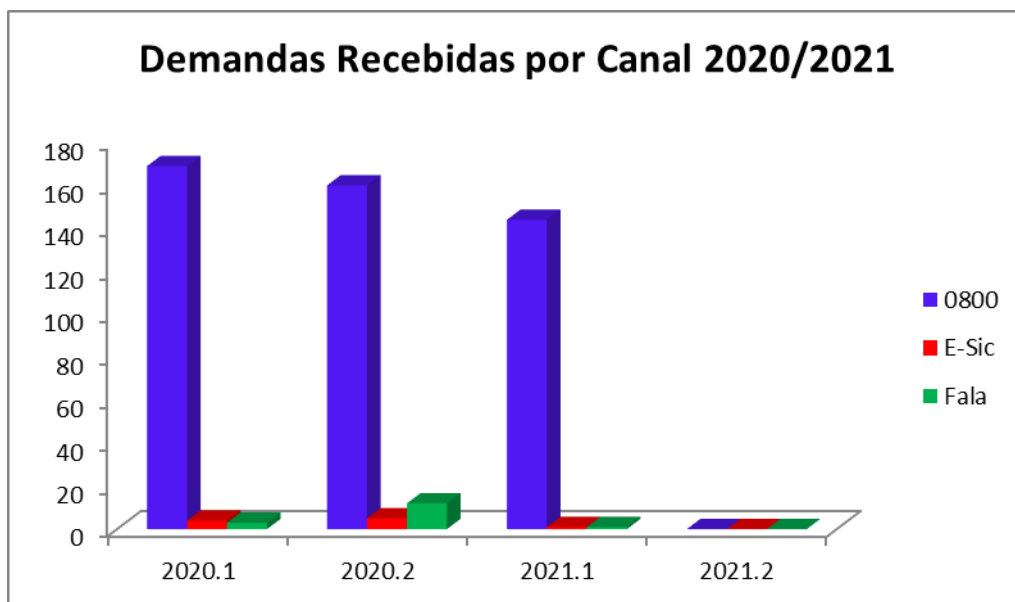
Muito satisfeito 01

. Principal tema abordado: informações sobre financiamentos deferidas com Resolutividade 100% e Tempestividade de 1 dia.

c) Telefone 0800

Através do telefone **0800** da Ouvidoria foram recebidas **144** ligações, a maioria referindo-se a solicitações de informações sobre linhas de crédito, renegociação de dívidas e solicitações de serviços, as quais tiveram registro e rápido encaminhamento ao setor operacional. Registramos 10% (dez por cento) a menos no número de ligações recebidas em relação a 2020.2.

DEMANDAS RECEBIDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO					
(0800) 2020.1	(0800) 2020.2	E-SIC 2020.1	E-SIC 2020.2	FALA BR(2020.1)	FALA (2020.2)
169	160	04	05	03	12
(0800) 2021.1	(0800)2021.2	E-SIC 2021.1	E-SIC 2020.2	FALA BR (2021.1)	FALA BR (2021.2)
144	-	01	-	01	-



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,



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

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.agnrrn.com.br.

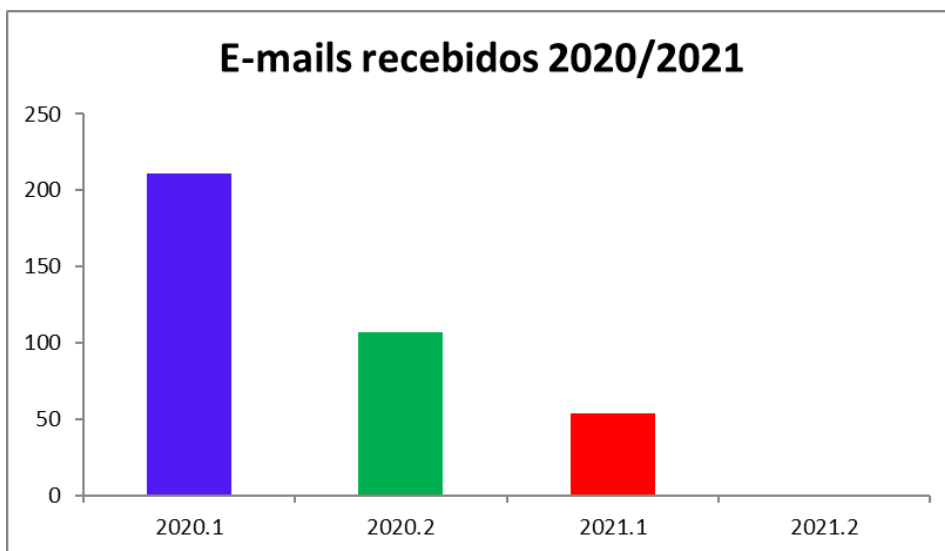
A Ouvidoria da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. é integrante da Ouvidoria Geral do Estado do RN, criada pela Lei Complementar nº 638, de 28 de junho de 2018.

d) FALE CONOSCO

Registrou-se no primeiro semestre de 2021, que o canal Fale Conosco recebeu 50% (cinquenta por cento) de e-mails a menos, em relação ao segundo semestre de 2020.

Mantendo a mesma redução de 50% (cinquenta por cento) já apresentada entre os semestres do ano 2020. Todas as demandas foram deferidas no prazo médio de 3 (três) dias úteis.

DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL			
2020.1	2020.2	2021.1	2021.2
211	107	54	-



CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2020.1							
Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitações diversas	04	11	02	05	02	01	25



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

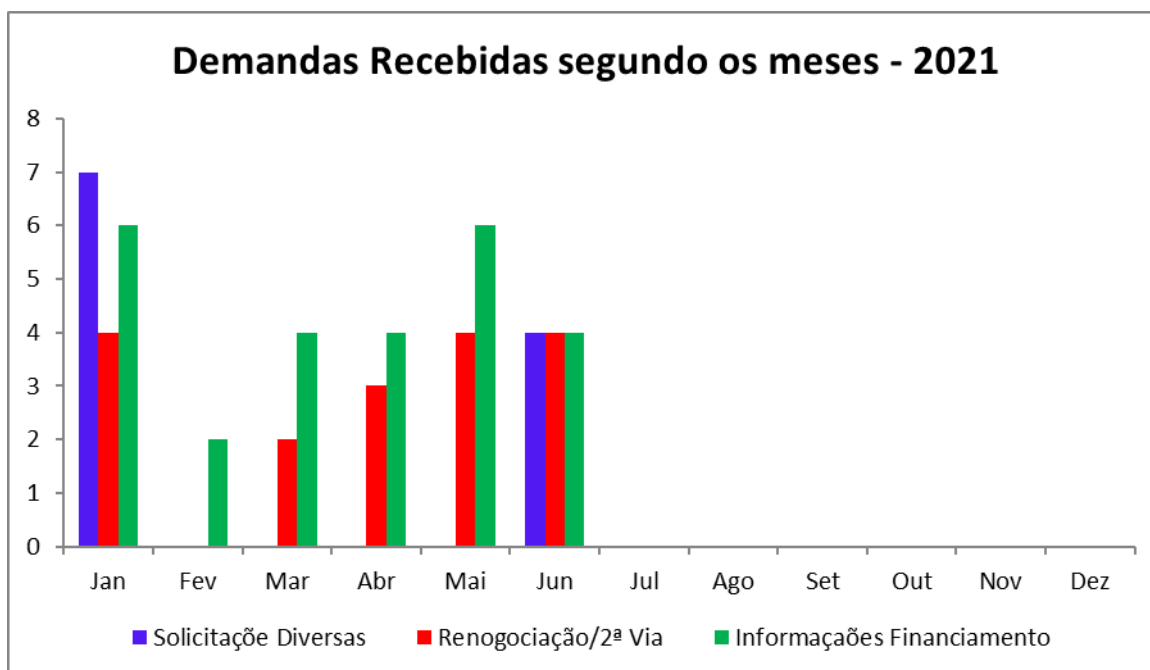
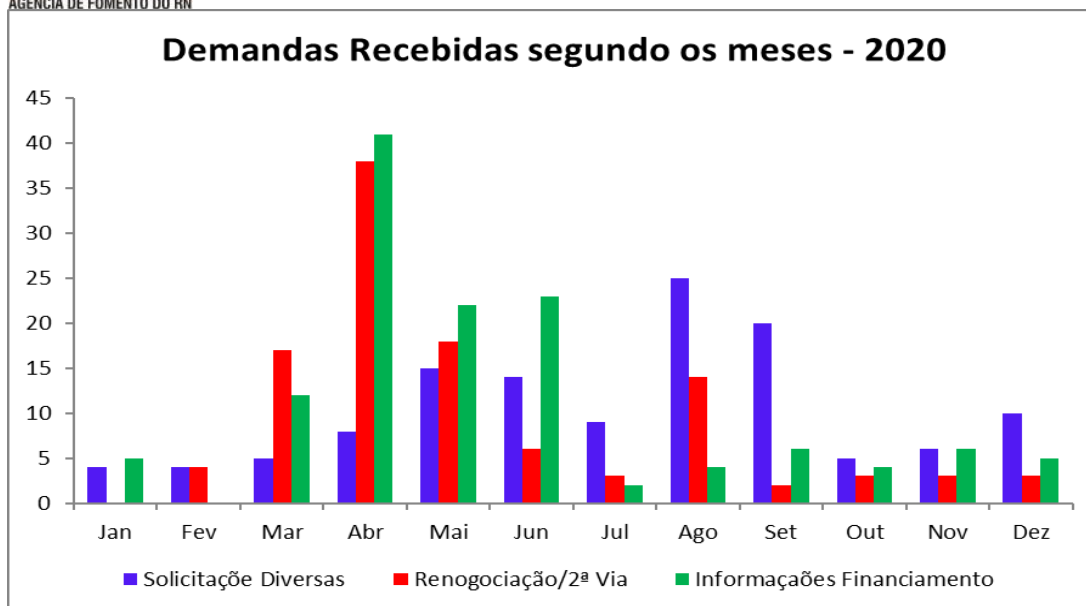
Renegociação/2ª via de boletos	-	04	17	38	18	06	83
Informações Financiamientos	05	-	12	41	22	23	103
Total	09	15	31	84	42	30	211

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2020.2

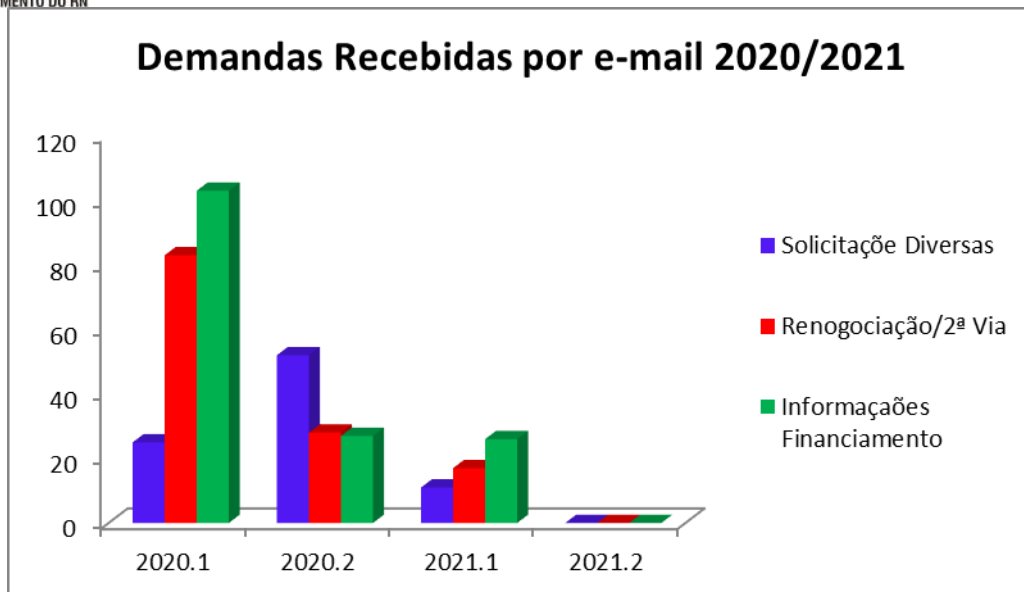
Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitações diversas	08	14	09	05	05	11	52
Renegociação/2ª via de boletos	03	14	02	03	03	03	28
Informações Financiamientos	02	04	06	04	06	05	27
Total	13	32	17	12	14	19	107

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2021.1

Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitações diversas	07	-	-	-	-	04	11
Renegociação/2ª via de boletos	04	-	02	03	04	04	17
Informações Financiamientos	06	02	04	04	06	04	26
Total	17	02	06	07	10	12	54



Evento	2020.1	2020.2	2021.1	
Solicitações diversas	25	52	11	
Renogociação/2ª via de boletos	83	28	17	
Informações Financiamentos	103	27	26	
Total	211	108	54	



Analisando 2021.1 com 2020.2 registra-se redução de 50% (cinquenta por cento) nos pedidos recebidos via e-mail ouvidoria@agnrn.com.br, visto que, no primeiro semestre de 2021 a Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. adotou medidas em enfrentamento à pandemia da (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 2021 até 30 de junho de 2021 a Agência de Fomento realizou 2.900 operações de financiamentos com aplicação de recursos superior a R\$ 15.000.00,00 (quinze milhões de reais). O Programa Microcrédito do Empreendedor integra a política pública estadual do Governo do Rio Grande do Norte. Sendo, 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 a instituição e um recorde de novos pedidos de informação nos diversos canais.

Conforme Relatório de Desempenho Google Meu Negócio, no primeiro semestre de 2021, o acesso AGN via plataforma Google e número de ligações recebidas apresentaram a seguinte variação:

De 2020.1 para 2021.1

- . Acesso AGN crescimento percentual em 30,2%
- . Ligações recebidas crescimento percentual em 35,63%

De 2020.2 para 2021.1

- . Acesso AGN crescimento percentual em 6,93%



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

. Ligações recebidas crescimento porcentual em 74,3%

2020.1

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

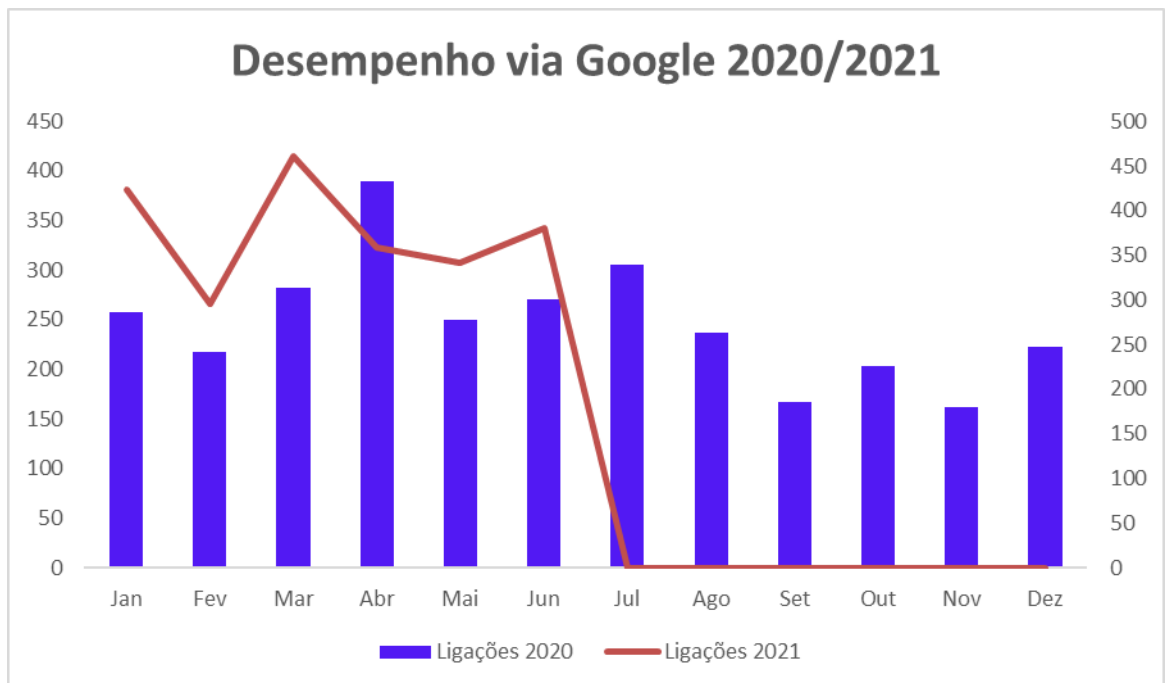
2020.2

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

2021.1

Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Acesso via Google	30.841	27.991	30.628	28.573	32.944	35.256	186.233
Ligações via Google	424	296	461	359	341	380	2.261

Evento	2020.1	2020.2	TOTAL 2020	2021.1	2021.2	TOTAL 2021
Acesso via Google	143.030	174.161	317,191	186,233	-	-
Ligações via Google	1.667	1.297	2.964	2.261	-	-





AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Portanto, nos diferentes canais citados, todas as demandas recebidas foram prontamente 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.

EDILSON FERNANDES DE ASSIS

Diretor Operacional - Responsável pela Ouvidoria