



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

RELATÓRIO DA OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIA SEGUNDO 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 julho e 31 de dezembro 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>



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

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, atende 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 avançada denominado Certificação em Ouvidoria**, segundo requisitos da Resolução nº 4.860/2020 – CMN /BACEN, promovido pela Ouvidoria Geral da União (OGU), da Controladoria – Geral da União (CGU) em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com carga horária total de 160 horas em modalidade a distância.

d) Participação em Cursos e Eventos

A participação e aprovação nos cursos: Controle Social, Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, Introdução à Gestão de Projetos, Acesso à Informação, Avaliação da Qualidade de Serviços como Base para Gestão e Melhoria de Serviços Públicos, Defesa do Usuário e Simplificação e Gestão da Ouvidoria, integrantes do Programa Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco). Critério para a Certificação Avançada em Ouvidoria da equipe.

Webinário "6 Anos da LAI no RN" com a Rede de operadores e-SIC RN promovido pela Controladoria Geral do Estado (CONTROL), enfatizando a "A Lei de Acesso à Informação como Exercício de Cidadania" – Prof. Dr. Aragon Érico Dasso Júnior (julho/2021).

Capacitação de operadores e-SIC, chefes de gabinetes e assessores dos órgãos do Poder Executivo Estadual, promovido pela CONTROL com o tema Classificação de Informações Sigilosas e Apresentação do Manual de Transparência e Classificação da Informação (nov/2021).

Participação no Seminário Ouvidoria Pública e Direitos Humanos, promovido pela Secretaria de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e Direitos Humanos



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

(SEMJIDH) em parceria com a CONTROL – Dia Internacional de Direitos Humanos (dez/2021).

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 – AGÊNCIA 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 (%)
2015	1	100	0	0	0	0	0	0
2017	5	83.33	1	16.66	0	0	0	0
2018	5	100	0	0	0	0	0	0
2019	8	100	0	0	0	0	0	0
2020	9	100	0	0	0	0	0	0
2021	5	100	0	0	0	0	0	0

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



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

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%**.

O **Tempo Médio de Respostas** refere-se à média de tempo obtida pelo órgão em relação ao total de pedidos do semestre. Considera-se ***resolutividade*** o cumprimento dos prazos estabelecidos pela LAI, e, **Satisfação do Usuário** refere-se a pesquisa onde o cidadão usuário do e-SIC RN pode manifestar-se sobre o atendimento de sua solicitação.

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

A Instrução Normativa Nº 002, de 13 de fevereiro de 2020, recomenda a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do RN a implantação de suas ouvidorias setoriais; a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias; a utilização do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – Plataforma Fala BR, canal para recebimento, análise e respostas de manifestações de usuários de serviços públicos.

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 da 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



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

. 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

. Manifestação 01

Solicitação – 01

. Tempo Médio de Resposta – 1dia

.Satisfação:

Muito satisfeito 01



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Principal tema abordado: informações sobre financiamentos deferidos com **resolutividade 100% e Tempestividade de 1 dia.**

. **Período 2021.2**

. **Manifestações :04**

Reclamação – 04

. **Tempo Médio de Respostas – 1 dia**

. **Satisfação:**

Muito satisfeito 01

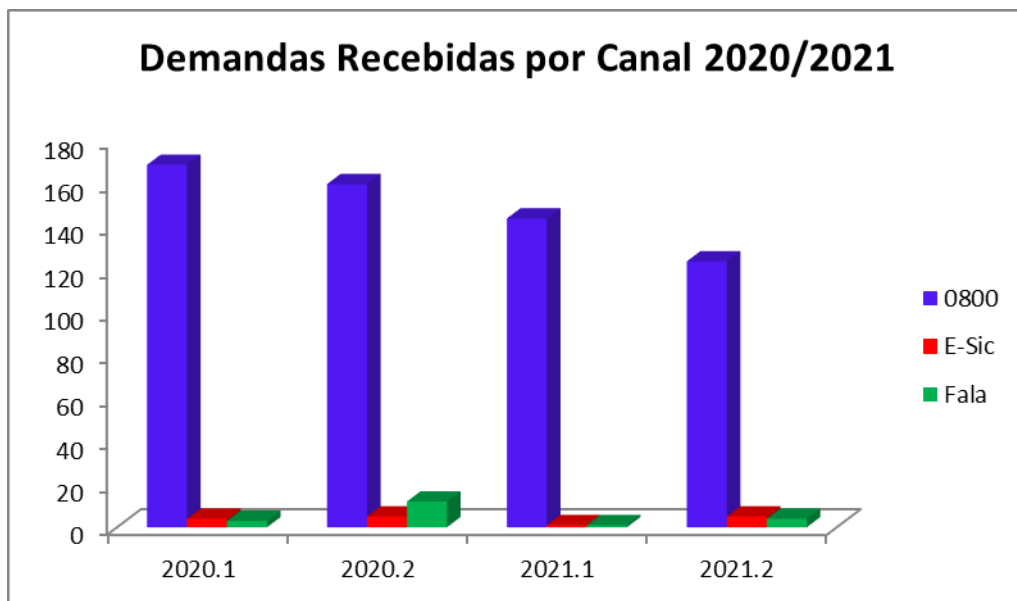
Regular 03

. **Principal tema abordado:** informações sobre a Plataforma **RN+CRÉDITO** deferidas com **Resolutividade 100% e Tempestividade de 1 dia.**

c) **Telefone 0800**

Através do telefone **0800** da Ouvidoria foram recebidas **124** ligações, sendo a maioria solicitações de informações sobre linhas de crédito, renegociação de dívidas e solicitações de serviços, as quais tiveram registro e rápido encaminhamento ao setor operacional. Registrou-se 14% (quatorze por cento) a menos no número de ligações recebidas em relação a 2021.1.

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 2021.2	FALA BR (2021.1)	FALA BR (2021.2)
144	124	01	05	01	04



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.

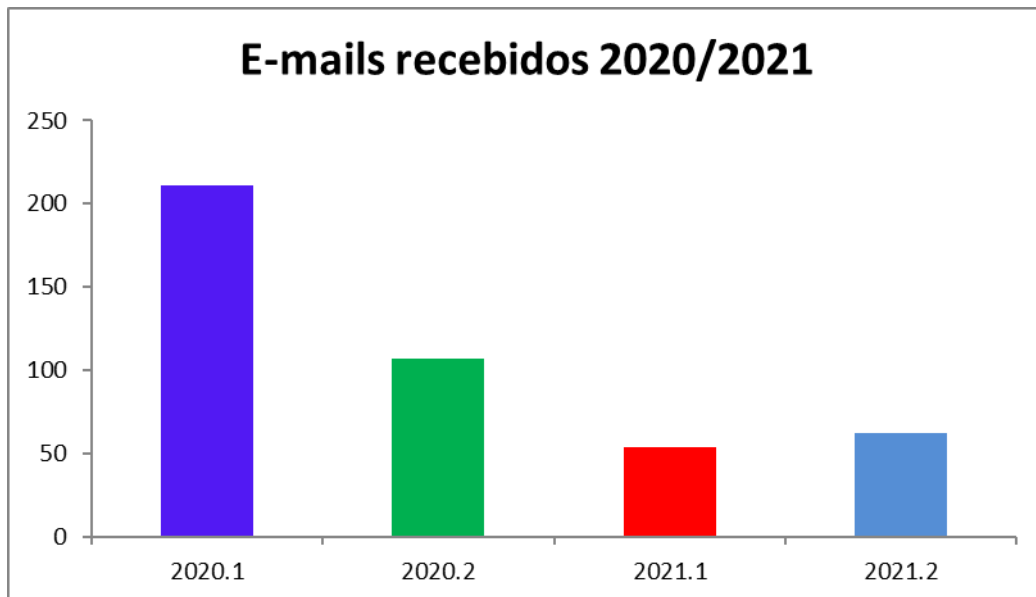
A Ouvidoria da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. é integrante da Ouvidoria Geral do Estado do RN, criada pela Lei Complementar nº 638, de 28 de junho de 2018.

d) FALE CONOSCO

Registrou-se no segundo semestre de 2021, que o canal Fale Conosco recebeu 15% (quinze por cento) de e-mails a mais, em relação ao primeiro semestre de 2021. Considerando que as demandas foram respondidas com *tempestividade*, no menor tempo possível, objetividade e completude, usando linguagem adequada e acessível ao cidadão demandante.

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	62



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

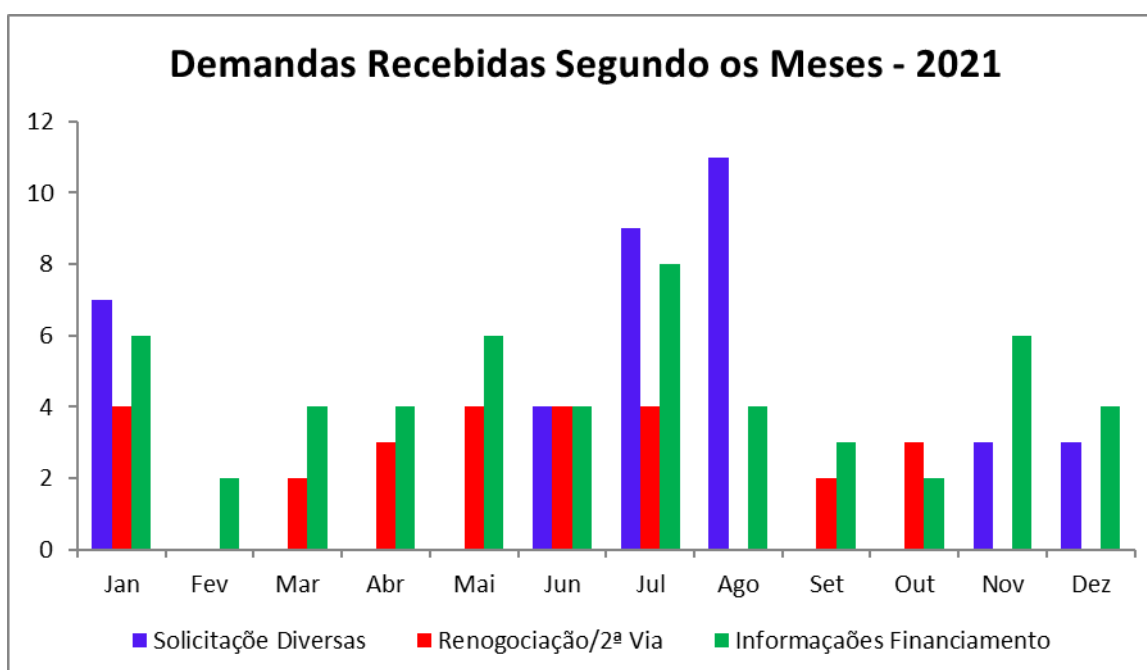
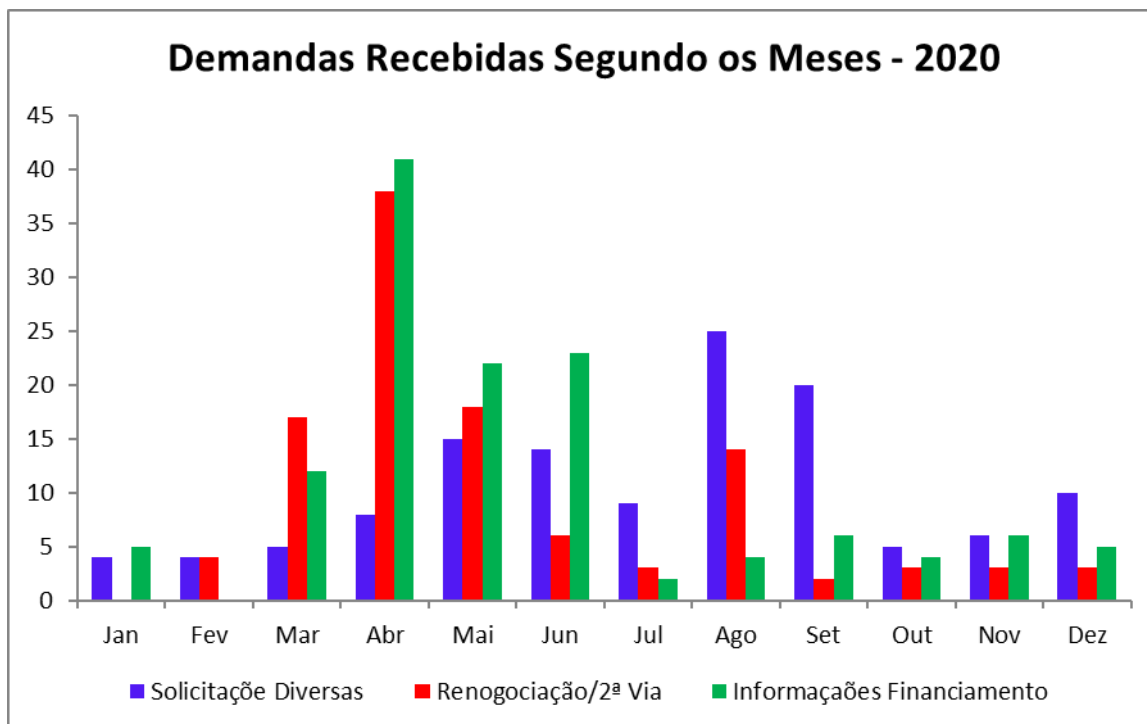
CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2020.2							
Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitações diversas	08	14	09	05	05	11	52
Renegociação/2ª via de boletos	03	14	02	03	03	03	28
Informações Financiamentos	02	04	06	04	06	05	27
Total	13	32	17	12	14	19	107



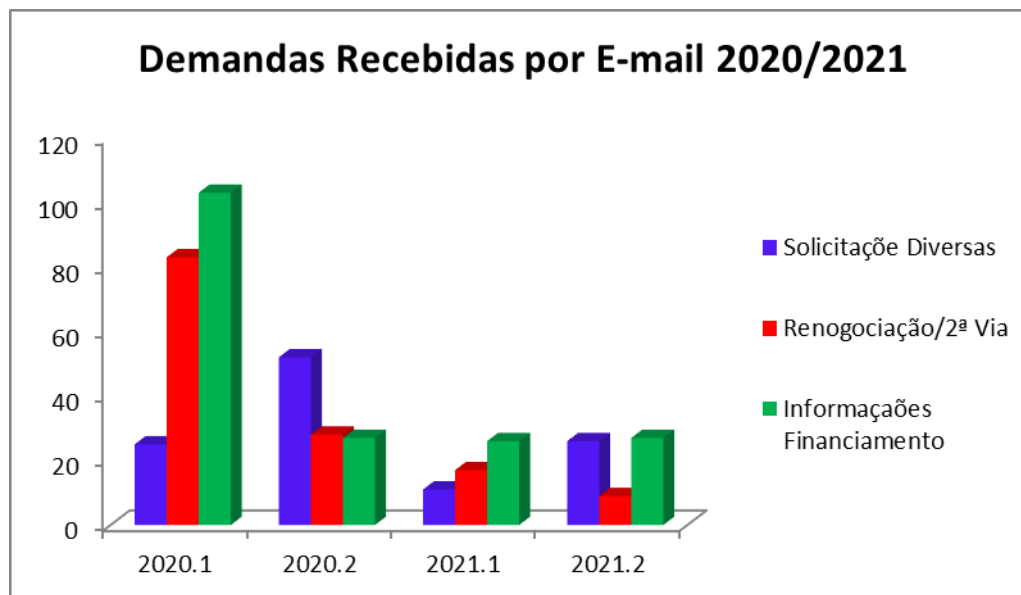
AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

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 Financiamentos	06	02	04	04	06	04	26
Total	17	02	06	07	10	12	54

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2021.2							
Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitações diversas	09	11	-	-	03	03	26
Renegociação/2ª via de boletos	04	-	02	03	-	-	09
Informações Financiamentos	08	04	03	02	06	04	27
Total	21	15	05	05	09	07	62



Evento	2020.1	2020.2	2021.1	2021.2
Solicitações diversas	25	52	11	26
Renogociação/2ª via de boletos	83	28	17	09
Informações Financiamentos	103	27	26	27
Total	211	108	54	62



Analisando 2021.1 com 2021.2 registrou-se aumento de 15% (quinze por cento) nos pedidos recebidos via e-mail ouvidoria@agnrn.com.br, visto que, no segundo semestre de 2021 a Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. implantou a plataforma **RN+Crédito**, para facilitar o acesso dos empreendedores ao crédito.

Dentre outras 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 julho de 2021 a 31 de dezembro de 2021 a Agência de Fomento realizou 3.973 operações de financiamentos com aplicação de recursos de R\$ 18.772.649,00 (dezoito milhões setecentos e setenta e dois mil e seiscentos e quarenta e nove 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, *o desempenho da empresa AGN – Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. nos parâmetros; solicitação de Rotas, visitas ao Site e Ligações via plataforma Google apresentaram a seguinte variação.*

De 2021.1 para 2021.2

- . Solicitação Rotas crescimento porcentual em 23,6%
- . Visitas ao Site crescimento percentuais em 26.2%
- . Ligações via plataforma Google redução porcentual em 15,3%

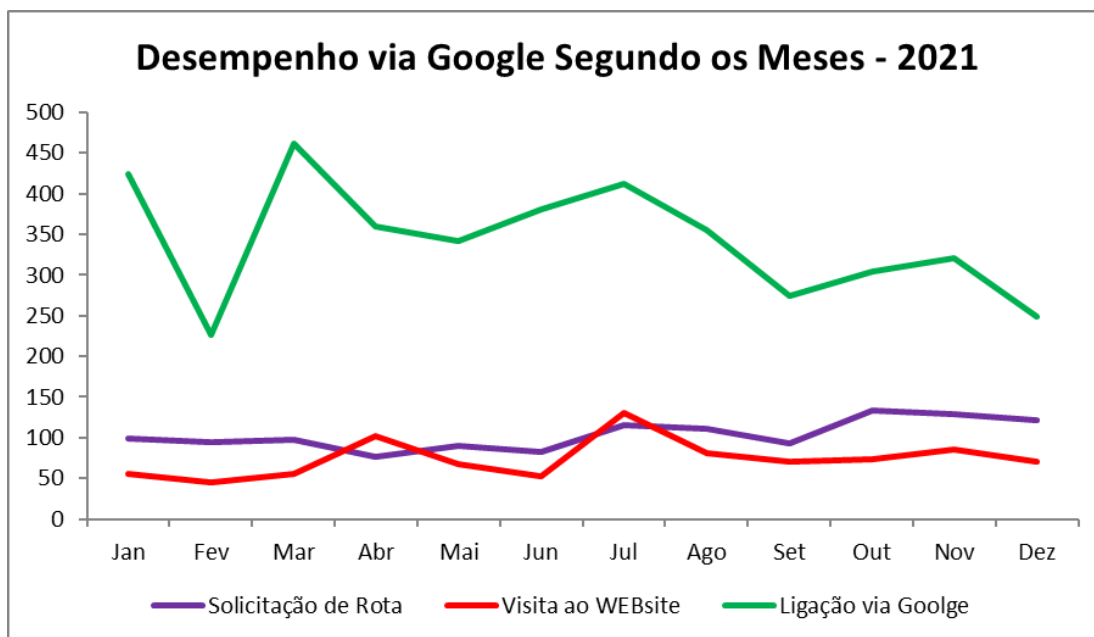
2021.1

Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação Rotas	99	94	97	76	90	82	538
Visitas ao Site	56	45	55	102	68	53	379
Ligações via Google	424	296	461	359	341	380	2.261

2021.2

Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação Rotas	116	111	93	133	129	122	704
Visitas ao Site	131	81	71	74	86	71	514
Ligações via Google	412	355	274	304	321	249	1915

Evento	2021.1	2021.2	TOTAL
Solicitação Rotas	538	704	1242
Visitas ao Site	379	514	893
Ligações via Google	2.261	1.915	4.176





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, 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