



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

RELATÓRIO DA OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIA PRIMEIRO SEMESTRE/2022

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 o Canal de Denúncia da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. abordam os aspectos qualitativos e quantitativos referentes ao período compreendido entre 1º de janeiro e 30 de junho de 2022.

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 na modalidade a distância.

d) Participação em Cursos e Eventos.

Seminário Ouvidoria e Gestão de Riscos: Desafios e Perspectivas promovido pela Controladoria Geral do Estado (CONTROL), apresentação dos Relatórios anuais LAI e Ouvidoria e debate sobre Ouvidoria e Gestão de Riscos (23 de março de 2022).

Treinamento Proteção ao Denunciante, desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU) por meio da Ouvidoria Geral da União (OGU) – Programa de Formação Continuada em Ouvidoria- PROFOCO (18 a 20 de maio 2022).

IX Fórum da Rede e-Sic RN, promovido pela Controladoria Geral do Estado (CONTROL) 07 de junho 2022.

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)**.



AGÊNCIA DE FOMENTO DO 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).

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
2022	1

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
2015	1	100	0	0	0	0	0
2017	5	83.33	1	16.66	0	0	0
2018	5	100	0	0	0	0	0
2019	8	100	0	0	0	0	0
2020	9	100	0	0	0	0	0
2021	5	100	0	0	0	0	0
2022	3	100	0	0	0	0	0



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

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
2022	2	1	50	0	0	1	50

Nesse semestre, **via E-Sic**, recebeu-se 3 (três) pedidos de informações, sendo finalizadas com a **média de um dia útil, indicador de *resolutividade*** de 50% e **atendido satisfatoriamente** 50%.

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 à 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.



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

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

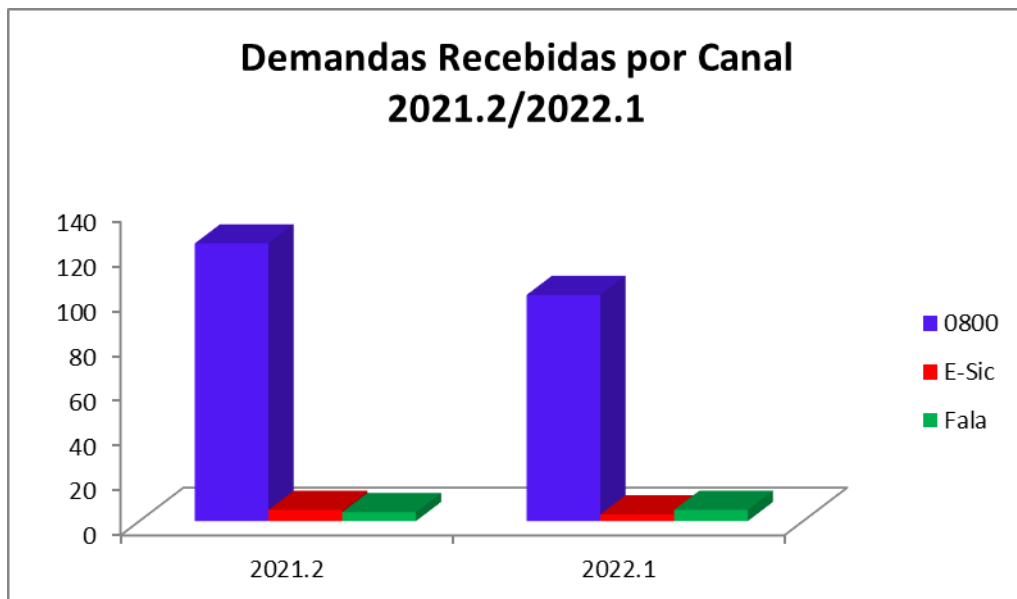
- **Período 2022.1**
- **Manifestações**
Reclamação – 01
Solicitação – 04
- **Tempo Médio de Respostas – 5.85 dias**

Principal tema abordado: informações sobre financiamentos e Plataforma **RN+CRÉDITO**, tendo sido deferidas **com resolutividade 100%** e **tempestividade** com média por resposta de 5.85 dias.

c) Telefone 0800

Através do telefone **0800** da Ouvidoria foram recebidas **101** 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 19% (dezenove por cento) a menos no número de ligações recebidas em relação a 2021.2.

DEMANDAS RECEBIDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO			
PERÍODO	0800	E-SIC	FALA BR
2021.2	124	5	4
2022.1	101	3	5



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 22 (vinte e dois) elogios direcionados ao atendimento a esta Agência de Fomento, depositados na caixa coletora fixada na recepção, sendo 14 (65%) masculino e 8 (35%) feminino.

Registrou-se crescimento de 13% (treze por cento) no número de e-mails recebidos pelo canal Fale Conosco.

Dos 70 e-mails recebidos, 74% (setenta e quatro por cento) corresponde a 52 e-mails masculino e 26% (vinte e seis por cento) corresponde a 18 e-mails feminino.

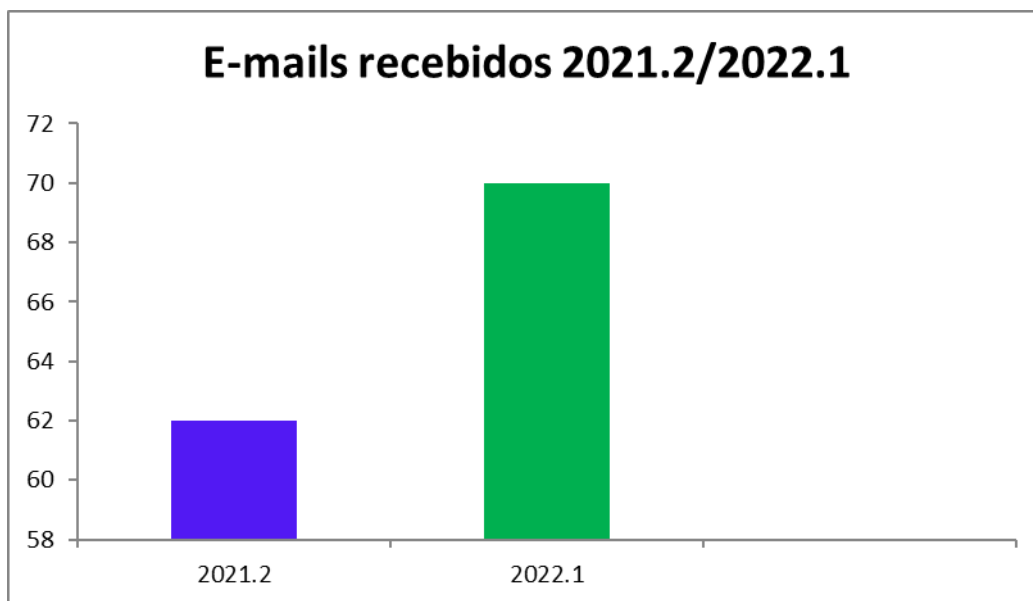
Considerando que as demandas foram respondidas com *tempestividade*, no menor tempo possível, objetividade e completude, usando linguagem adequada e acessível ao cidadão demandante.



AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Todas as demandas foram deferidas no prazo médio de 3 (três) dias úteis.

DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL	
2021.2	2022.1
62	70

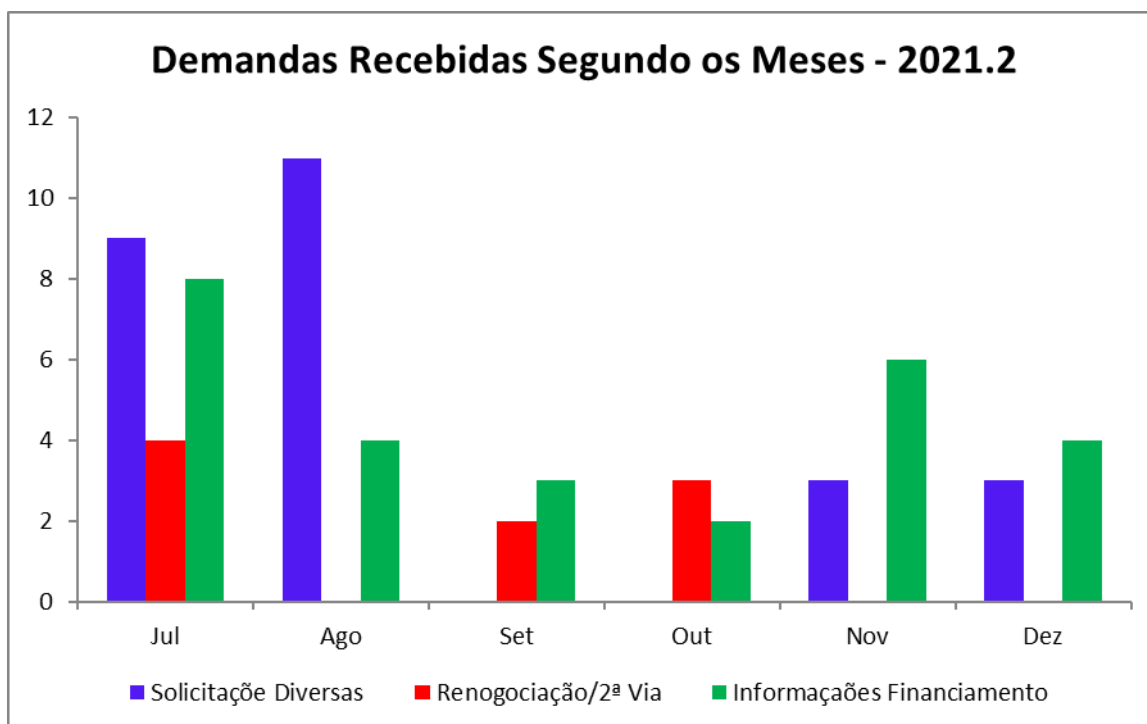


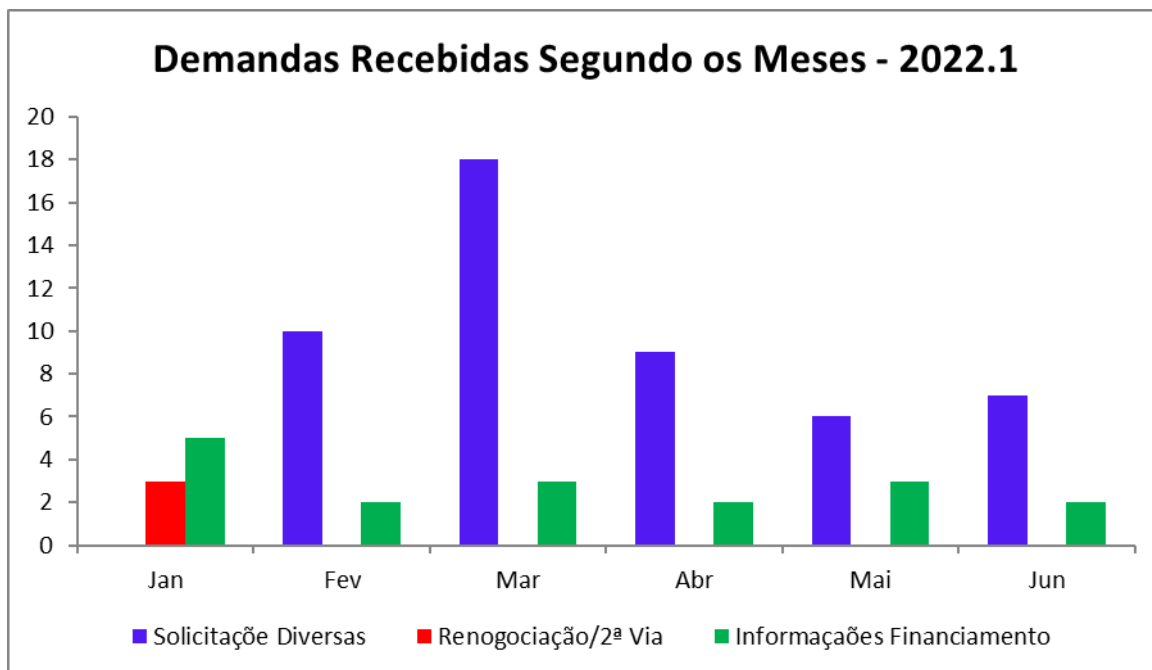
CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2021.2							
Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitações diversas	09	11	-	-	03	03	26
Renegociação/2ª via de boletos	04	-	02	03	-	-	09
Informações Financiamentos	08	04	03	02	06	04	27
Total	21	15	05	05	09	07	62



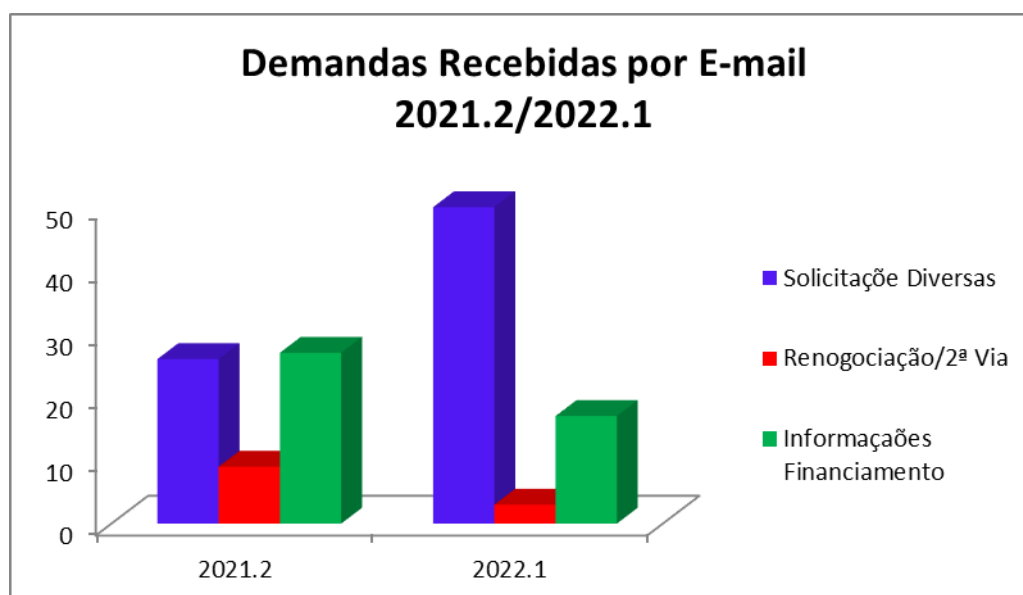
AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2022.1							
Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitações diversas	-	10	18	09	06	07	50
Renegociação/2ª via de boletos	03	-	-	-	-	-	03
Informações Financiamentos	05	02	03	02	03	02	17
Total	08	12	21	11	09	09	70





DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL		
Evento	2021.2	2022,1
Solicitações diversas	26	50
Renogociação/2ª via de boletos	09	03
Informações Financiamentos	27	17
Total	62	70





AGÊNCIA DE FOMENTO DO RN

Analisando 2021.2 com 2022.1 registrou-se aumento de 13% (treze por cento) nos pedidos recebidos via e-mail ouvidoria@agnrn.com.br.

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.

Conforme Relatório de Desempenho Google, *o desempenho da empresa 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 2021.2 para 2022.1

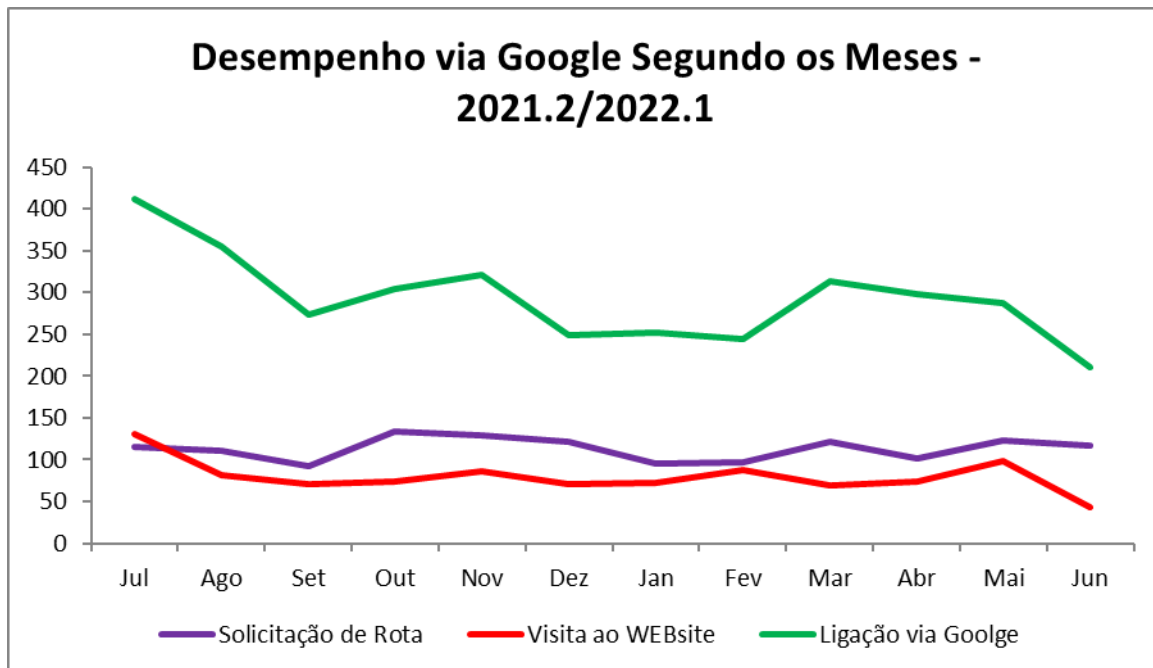
- . Solicitação Rotas - redução percentual em 6,8%
- . Visitas ao Site - redução percentuais em 13,4%
- . Ligações via plataforma Google redução percentual em 16,2%

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

2022.1

Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação Rotas	96	97	122	101	123	117	656
Visitas ao Site	73	87	69	74	99	43	445
Ligações via Google	252	244	313	298	287	210	1.604



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