

RELATÓRIO DA OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIA PRIMEIRO SEMESTRE – 2025

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 a 30 de junho de 2025.

II. AVALIAÇÃO

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.

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.

Canais de atendimento disponibilizados aos usuários

- ✓ telefone (084) 3232-1570 Ramal 1588
- ✓ Whatsapp (84) 99136-2186;
- ✓ e-mail: ouvidoria@desenvolvern.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 para sugestões, dúvidas, críticas, elogios ou denúncias sobre os serviços prestados pela instituição;
- ✓ formulário on-line FALE CONOSCO, disponível no site.
<https://www.desenvolvern.com.br/contato/>
- ✓ [FALA BR](#)
- ✓ <https://www.desenvolvern.com.br/transparencia/ouvidoria--canal-de-denuncia/>

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 fim de registrar, sugerir, solicitar, reclamar 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, dispõe de organização consoante a Resolução CMN nº 4.860/2020, e atende à demanda ora existente.

III. Exame de Certificação

Quanto aos procedimentos complementares, no que tange ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de participação dos integrantes da Ouvidoria à 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 à distância.

Sendo responsáveis pelo E-SIC RN, na Instituição, as integrantes da ouvidoria possuem certificação do curso sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI), promovido pela Controladoria Geral do Estado (CONTROL), em parceria com a Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ) e Secretaria de Estado da Educação, da Cultura, do Esporte e do Lazer (SEEC), através do grupo de Educação Fiscal Estadual (GEFE/SEFAZ) e Escola de Governo do RN (EGOV).

IV. Participação em Cursos e Eventos

- ✓ **X Encontro da Rede de Ouvidoria**, promovido pela Controladoria Geral do Estado, por meio da Equipe da Ouvidoria Geral, realizado em 28 de março de 2025.
- ✓ **Palestra: Inovação no Setor Público: Como transformar desafios em oportunidades de melhoria**, promovido pela Escola de Governo em 7 de abril de 2025.
- ✓ **Webinário**, A LGPD aplicada ao tratamento de Manifestações de Ouvidoria Pública realizado pela Rede Nacional de Ouvidorias/Ouvidoria Geral da União, em 9 de abril de 2025.10.

V. SEÇÃO QUANTITATIVA

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)**.

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 pelo Decreto Estadual nº 25.399, de 31 de julho de 2015, que criou no 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 RIO GRANDE DO NORTE S.A.

1 – Tempo Médio de RESPOSTA – TMR

Ano	TMR (em dias)
2020	1
2021	2
2022	1
2023	4
2024	2
2025	3

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
2020	9	100	0	0	0	0	0	0	9
2021	5	100	0	0	0	0	0	0	5
2022	3	100	0	0	0	0	0	0	3
2023	5	83,33	1	16,66	0	0	0	0	5
2024	4	100	0	0	0	0	0	0	4
2025	2	100	0	0	0	0	0	0	2

3 – Indicador de Satisfação do Usuário e–SIC RN

Ano	Total Respostas	Atendido Satisfatoriamente	%	Atendido Parcialmente	%	Não Atendido	%
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
2023	1	0	0	0	0	1	100
2024	2	2	100	0	0	0	0
2025	1	0	0	0	0	1	100

No semestre em curso, recebeu-se **via E–Sic**, 2 (dois) pedidos de informações, sendo finalizadas com **a média de três dias úteis**.

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

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala BR

A Instrução Normativa Nº 02, 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 e suas classificações

- ✓ Denúncia – é a comunicação de irregularidades ocorridas na Administração Pública ou de atos ilegais praticados por agentes públicos.
- ✓ Reclamação – demonstração de insatisfação relativa a um serviço ou atendimento prestado por órgão público.
- ✓ 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.

Tipologia das Manifestações

- ✓ Reclamação – 2 (50,0%)
- ✓ Solicitação – 1 (25,0%)
- ✓ Comunicação – 1 (25,0%)

Tempo Médio de Respostas – 2,25 dias

Principal tema abordado: informações sobre outros órgãos do Estado do Rio Grande Norte, cadastro único e bolsa família, tendo sido deferidas com resolutividade 75% e tempestividade com média, por resposta 2,25dias.

Telefone 84. 3232.1588

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, aprovado na 212ª Reunião do Conselho de Administração, em 1º de outubro de 2025.

Através do telefone **84. 3232.1588**, da Ouvidoria, foram recebidas 17 ligações, dentre elas, destacam-se pedido de boleto para pagamento, e informações sobre crédito, sendo a demanda orientada, registrada e com rápido encaminhamento aos setores demandados. Considerou-se redução de 10% no número de ligações recebidas, em relação a 2024.2.

Telefone WhatsApp

O atendimento por telefone/WhatsApp apresenta a cada semestre ótimos resultados. No semestre, **registrou-se 558 mensagens**, aumento de 173 % do 2º semestre de 2024. O dinamismo do WhatsApp permite interação ágil e eficiente do cliente com a Instituição. Registra-se 48% das mensagens recebidas do gênero masculino e 52% gênero feminino.

DEMANDAS RECEBIDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO				
PERÍODO	1588	E-SIC	FALA BR	WHATSAPP
2024.2	19	4	4	204
2025.1	17	2	4	558

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 na Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A., disponível no site www.desenvolvern.com.br.

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, aprovado na 212ª Reunião do Conselho de Administração, em 1º de outubro de 2025.

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.

FALE CONOSCO

Registrou-se **38 (trinta e oito)** elogios direcionados ao atendimento da instituição, depositados na caixa coletora, fixada na recepção desta Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A., sendo **22 (58%) masculino e 16 (42%) feminino**.

Registrou-se redução de **11% (onze por cento)** no número de e-mails recebidos pelo canal Fale Conosco.

Dos 82 e-mails recebidos, 42% (quarenta e dois por cento) corresponde a 34 e-mails masculino e 58% (cinquenta e oito por cento) corresponde a 48 e-mails feminino.

Todas 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	
2024.2	2025.1
93	82

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2025.1							
Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitações Diversas	04	10	09	10	06	07	46
Renegociação	01	01	02	-	04	04	12
Informações Financiamentos	01	01	06	01	08	07	24
Total	06	12	17	11	18	18	82

Analisando 2024.2 e 2025.1 registrou-se redução de 11% (onze por cento) nos pedidos recebidos via e-mail ouvidoria@desenvolvern.com.br, evidenciando a crescente interação dos clientes via mensagem whatsapp com a Instituição.

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, aprovado na 212ª Reunião do Conselho de Administração, em 1º de outubro de 2025.

Conforme relatório da Plataforma Google Business Profile, enviado mensalmente, de janeiro a junho de 2025, o desempenho da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A., nos parâmetros solicitação de rotas, visitas ao site, ligações via plataforma Google e interações, apresentaram a seguinte variação:

Evento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Solicitação Rotas	107	178	157	127	167	99	835
Visitas ao Site	81	63	66	44	43	54	351
Ligações via Google	198	126	163	146	150	90	873
Interações	386	367	386	317	360	243	2059

*2025.1

“Uma interação acontece quando um cliente liga, envia uma mensagem, agenda um serviço, é direcionado ao seu site ou solicita uma rota até o local pelo perfil da empresa”.

A empresa promove a melhoria contínua na qualidade dos serviços entregue ao cliente, e, todas as solicitações recebidas são efetivamente atendidas pelas áreas demandadas. Portanto, nos diferentes canais citados, a busca do cidadão em se comunicar com a instituição comprova a evolução da empresa nos últimos anos.

VI. 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)

TÂMARA MARIA SOARES DE MEDEIROS CAVALCANTI

Gerente de Ouvidoria