

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, aprovado na 216ª Reunião do Conselho de Administração, em 26 de fevereiro de 2026.

RELATÓRIO DA OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIA SEGUNDO 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 julho e 31 de dezembro de 2025.

II. SEÇÃO DESCRITIVA

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.

O Diretor responsável é o senhor Edilson Fernandes de Assis, diretor operacional. É composta por duas integrantes: a ouvidora titular, a servidora Tâmara Maria Soares de Medeiros Cavalcanti, e a ouvidora suplente, a servidora Silvia Maria de Melo Silva Gonzaga, que atua nas ausências da titular. A estrutura atende o disposto na Resolução nº 4.860/2020 – CMN/BACEN.

Canais de atendimento disponibilizados aos usuários

- ✓ Telefone (84) 3232-1570 Ramal 1588.
- ✓ Whatsapp corporativo (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 nº 4.860/2020 – CMN/ BACEN.
- ✓ Caixa de coleta 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 nº 4.859/2020 – CMN/BACEN, 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 setores da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A., buscando agilidade no atendimento e resposta rápida as demandas dos usuários.

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, aprovado na 216ª Reunião do Conselho de Administração, em 26 de fevereiro de 2026.

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**, atendendo 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 à distância.

Quanto a gestão no atendimento das demandas do E–SIC RN, na Instituição, as integrantes da ouvidoria possuem certificação no 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

- ✓ **Oficina de Carta de Serviços**, promovido pela Controladoria Geral do Estado, por meio da Equipe da Ouvidoria Geral, realizado em 11 de agosto de 2025.
- ✓ **XXIII SEXTA DE CONTAS: I ENCONTRO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS DO RN**, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte em 12 de setembro de 2025.
- ✓ **Palestra sobre “Técnicas de Detecção de Fraude e Aplicação da Lei Anticorrupção”**, ministrada pela Controladoria Geral da União, em evento **alusivo ao Dia Nacional de Combate à Corrupção**, promovido pela Controladoria Geral do Estado, realizado em 12 de dezembro de 2025.

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, aprovado na 216ª Reunião do Conselho de Administração, em 26 de fevereiro de 2026.

V. SEÇÃO QUANTITATIVA

Pedidos de acesso à informação

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), ao qual a Agência de Fomento do Rio Grande do Norte S.A. está integrada.

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

Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC)
Órgão: AGÊNCIA DE FOMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE S.A.
DESENVOLVE RN

1 – Tempo Médio de RESPOSTA – TMR

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

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, aprovado na 216ª Reunião do Conselho de Administração, em 26 de fevereiro de 2026.

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	4	100	0	0	0	0	0	0	0

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

Nos semestres de 2025, recebeu-se **via e-Sic**, 4 (quatro) pedidos de informações, sendo finalizadas com **a média de quatro 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 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 nº 3/2019 – CGU.

O Sistema e-Ouv é operacionalizado pela *Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala BR*, em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

As manifestações da Ouvidoria e suas classificações (Inciso V, Art. 2º, Lei 13.460/2017)

- ✓ 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 (40,0%)
- ✓ Solicitação – 2 (40,0%)
- ✓ Denúncia – 2 (40,0%)

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, aprovado na 216ª Reunião do Conselho de Administração, em 26 de fevereiro de 2026.

Tempo Médio de Respostas 2 – 5 dias

Principal tema abordado: informações sobre outros órgãos do Estado do Rio Grande Norte.

Classificação por Assunto:

benefícios e serviços - 2

apoio ao empreendedorismo - empresas – 1

assédio sexual – 1

direitos humanos – 1

programa Bolsa Família – 1

As manifestações acolhidas alcançaram resolutividade de 70%, considerando algumas serem direcionadas a outros órgãos. Quanto à tempestividade de atendimento apresentou média de (2 – 5) dias por resposta.

Telefone 84. 3232.1570 Ramal 1588

Através do telefone **84.3232.1570, Ramal 1588**, a Ouvidoria, recebeu 18 ligações, destacando-se as informações sobre financiamentos, sendo a demanda orientada, registrada e com rápido encaminhamento aos setores demandados, considerando um aumento, mínimo, no número de ligações recebidas, em relação a 2025.1.

Telefone WhatsApp Corporativo

O atendimento por telefone/WhatsApp apresenta ótimos resultados. No semestre, **registrou-se 620 mensagens**, representando um aumento de 11 % em relação ao 1º semestre de 2025. Esse dinamismo do WhatsApp permite uma interação ágil e eficiente do cliente com a Instituição. Quanto ao perfil do público atendido, 53% feminino e 47% masculino.

DEMANDAS RECEBIDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO				
PERÍODO	1588	E-SIC	FALA BR	WHATSAPP
2025.1	17	2	4	558
2025.2	18	2	2	620

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, aprovado na 216ª Reunião do Conselho de Administração, em 26 de fevereiro de 2026.

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 nº 4860/2020 – CMN/BACEN.

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.

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 **24 (vinte e quatro)** 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 **14 (60%) masculino e 10 (40%) feminino**.

Registrou-se acréscimo de **30% (trinta por cento)** no número de e-mails recebidos pelo canal Fale Conosco.

Dos 107 e-mails recebidos, 45% (quarenta e cinco por cento) corresponde a 48 e-mails masculino e 55% (cinquenta e cinco por cento) corresponde a 59 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	
2025.1	2025.2
82	107

Relatório da Ouvidoria e Canal de Denúncia, aprovado na 216ª Reunião do Conselho de Administração, em 26 de fevereiro de 2026.

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL 2025.2							
Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitações Diversas	07	14	21	10	06	06	64
Renegociação	02	01	05	02	02	02	14
Informações Financiamentos	04	07	05	03	06	04	29
Total	13	22	31	15	14	12	107

Analisando 2025.1 e 2025.2 registrou-se acréscimo de 30% (trinta por cento) nos pedidos recebidos via e-mail ouvidoria@desenvolvern.com.br, evidenciando a crescente interação dos clientes com a Instituição.

Conforme relatório da Plataforma Google Business Profile, enviado mensalmente, de janeiro a dezembro 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**

Evento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Solicitação Rotas	111	159	119	119	97	134	620
Visitas ao Site	47	36	44	46	25	21	219
Ligações via Google	103	140	91	93	94	91	612
Interações	261	335	300	321	287	311	1815

***2025.2**

“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