



EMGERN

Empresa Gestora de Ativos

Carta de Serviços 2024

Avalie nossa carta de serviços:

[Clique aqui](#)

Ou faça a leitura do QR Code abaixo para avaliar:



Data da última atualização: 30/09/2024

Ylmara Gomes Rodrigues Rampinelli
Diretora Presidente

Diego Abrantes de Almeida
Diretor Administrativo e Financeiro

Allana Thaíze Coelho de Sousa Moura
Rebson de Moraes Mendes
Carmen Eduarda Peixoto Querino
Equipe Técnica da Carta de Serviços

SUMÁRIO

Mensagem inicial	04
Apresentação EMGERN	04
Localização	05
Serviços Oferecidos	06
Ouvidoria	07
Prazos	08
Atendimento Prioritário	09

Mensagem Inicial

Prezado cidadão(ã), disponibilizamos a presente Carta de Serviços da EMGERN — Empresa Gestora de Ativos do RN, no intuito de oferecer uma consulta mais detalhada dos nossos serviços e a forma de solicitá-los. Além do conhecimento e comunicação, a nossa intenção é estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão conforme preceitua o art. 7º da Lei Federal n.º 13.460/2017. A EMGERN vem por meio da sua Carta de Serviços ao Usuário, apresentar as atividades desenvolvidas, descrevendo quais são os principais serviços prestados pela instituição e a forma de acessá-los com comprometimento e transparência.

EMGERN

A Empresa Gestora de Ativos do Rio Grande do Norte - EMGERN é uma empresa pública estadual, autorizada pela Lei Complementar Estadual Nº 288, de 1º de fevereiro de 2005, integrante da Administração Indireta do Estado do Rio Grande do Norte, vinculada à Secretaria de Estado do Planejamento e das Finanças – SEPLAN. Fundada em 30 de Outubro de 2008, a EMGERN tem como principal atividade a administração de empresas da massa falida do Estado, como BANDERN Banco do Estado do Rio Grande do RN, BANDERN Crédito Imobiliário - BCI e BDRN Banco do Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

MISSÃO

Gerir com excelência serviços e soluções de ativos públicos para o Governo do Estado do Rio Grande do Norte

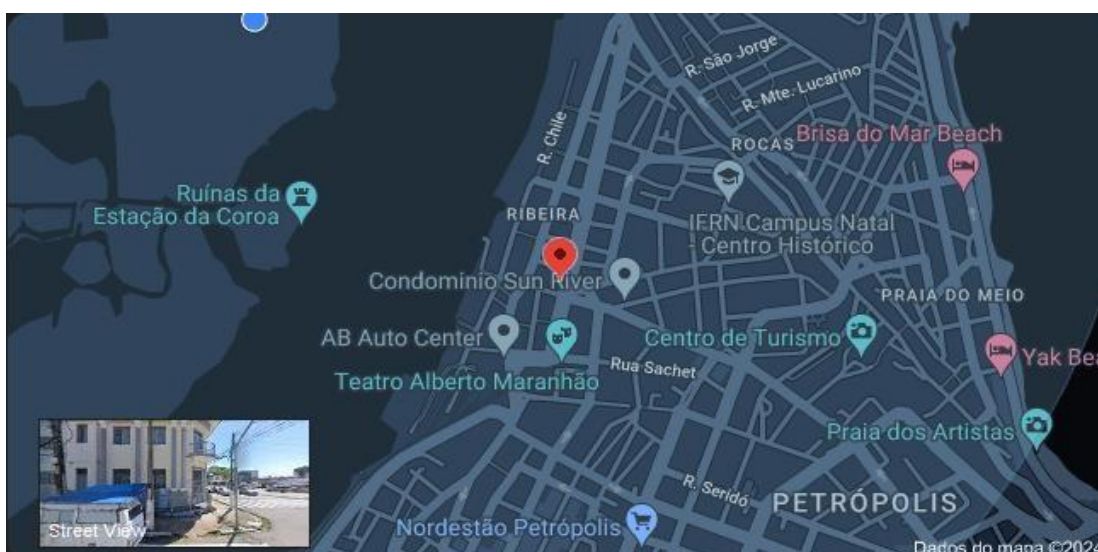
VISÃO

Ser reconhecida nacionalmente como uma empresa pública de excelência na gestão de Ativos Públicos.

VALORES

Respeito, Confiança, Compromisso, Responsabilidade, Integridade, Liderança, Inovação, Competência, Integração, Sustentabilidade.

NOSSA LOCALIZAÇÃO – PRÉDIO SEDE



Avenida: Tavares de Lira, 109 – Ribeira – Cep: 59012-050 CNPJ:
10.552.514/0001-03 (Temporariamente fechado para manutenção)

ATENDIMENTO PROVISÓRIO

Os atendimentos presenciais estão sendo realizados nas dependência da Escola de Governo do RN, Sala 01, 1º andar, Centro Administrativo do Estado do RN situado á Av. Senador Salgado Filho, Lagoa Nova, Natal/RN CEP: 59064-901 no horário das 07:00 às 17:00

SERVIÇOS OFERECIDOS

➤ Recuperação de créditos do Sistema Financeiro Estadual das dívidas dos empréstimos e financiamentos das Carteiras dos extintos BANDERN e BDRN; **Documentação necessária para o serviço: Identidade, CPF, Comprovante de Residência, Cópia do Contrato, em caso de Procurador: se faz necessário, uma Procuração Pública Autenticada e se falecido (a): Certidão de óbito e Termo do Inventariante.**

➤ Liberação de Hipoteca aos Mutuários dos imóveis financiados pelo BANDERN, BDRN e IPERN; **Documentação necessária para o serviço: Identidade, CPF, Comprovante de Residência, Cópia do Contrato, em caso de Procurador: se faz necessário, uma Procuração Pública Autenticada e se falecido (a): Certidão de óbito e Termo do Inventariante;**

➤ Assessoramento Jurídico em ações judiciais tramitantes;

➤ Gestão de ativos pertencentes ao Estado do Rio Grande do Norte.

➤ Gestão de bens imóveis, incluindo a classificação, registro e guarda de movimentação desses bens;

➤ Extrato de tempo de serviço de Ex- Servidores do BANDERN. **Documentação necessária para o serviço: Identidade, CPF, Comprovante de Residência, em caso de Procurador: se faz necessário, uma Procuração Pública Autenticada e se falecido (a): Certidão de óbito e Termo do Inventariante, comprovação de vínculo com o órgão correspondente.**

➤ As demandas e solicitações do(a) usuário(a) serão feitas através de abertura de Processo Administrativo SEI – Sistema Eletrônico de Informações , que gera um número de processo que poderá ser acessado pelo endereço eletrônico:

**<https://portalsei.rn.gov.br/> acesso usuário externo:
[https://sei.rn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar
&acao_origem=usuario_externo gerar senha&id_orgao_acesso_externo=](https://sei.rn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&acao_origem=usuario_externo gerar senha&id_orgao_acesso_externo=)**

OUVIDORIA

Ouvidoria pública é a instância de controle e participação social, e, portanto, pode ser compreendida como uma instituição que auxilia o(a) cidadão(ã) em suas relações com o Estado. Ela deve atuar no processo de interlocução entre o(a) cidadão(ã) e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados. Responsável por receber e tratar denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões. Promover a mediação de conflitos entre cidadãos e órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual. E exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Regimento Interno da Controladoria. (LC Estadual n.º 638, de 28 de junho de 2018).

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública com a finalidade de receber suas diversas manifestações, através de suas plataformas contidas nesta Carta. Amparada nas Leis 12.527/11 – Lei de Acesso à informação e 13.460/17, assim como a Lei 13.709/18 (LGPD).

Atendimento Eletrônico

Site: <http://www.emgern.rn.gov.br/>

Email: ouvidoria@emgern.rn.gov.br

Instagram: [@emgern.govrn](https://www.instagram.com/emgern.govrn)

LINKS ÚTEIS

E-SIC - Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

<http://www.sic.rn.gov.br/>

No âmbito do Estado do Rio Grande do Norte a **Lei Estadual nº 9963/2015** e o **decreto nº 25399**, de 31 de Julho de 2015 regulamentam o acesso à informação, sendo a Controladoria Geral do Estado - **CONTROL**, o órgão responsável pelo monitoramento e aplicação da LAI, conforme art. 19 da Lei Estadual.

Portal da Transparência – Consulta a Dados Públicos

<http://www.transparencia.rn.gov.br>

FALA.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (para reclamação,

solicitação, manifestação e recursos) <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

PRAZOS E COMPROMISSOS

Trinta (30) dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, mediante justificativa. (Art.16, Lei Federal n.º 13.460, de 26.06.18)

ATENDIMENTO PRESENCIAL: Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema e seguirá o mesmo trâmite.

REQUISITOS

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria.

ETAPAS

Feito o cadastro no Sistema, a manifestação é recebida pelo órgãos/entidade.

- Será feita análise preliminar do assunto e em seguida.;
- Encaminhamento aos setores, órgãos/entidades competentes para a resposta.
- Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão.



PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: Conforme os termos da Lei Federal nº Lei 14.626 de 2023

Prioridade de Atendimento, conforme Lei Federal nº 14.626 de 2023 que garante atendimento prioritário á pessoas:

- Lactantes;
- Pessoas com crianças de colo;
- Pessoas obesas;
- Pessoas com deficiência;
- Pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 anos;
- Transtorno do espectro autista;
- Gestantes;
- Doadores de sangue
- Deficiências ocultas ou não-aparentes

Sempre buscamos compromissos na prestação de um serviço de qualidade e eficiência.

AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO!



EMGERN
Empresa Gestora de Ativos