



**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

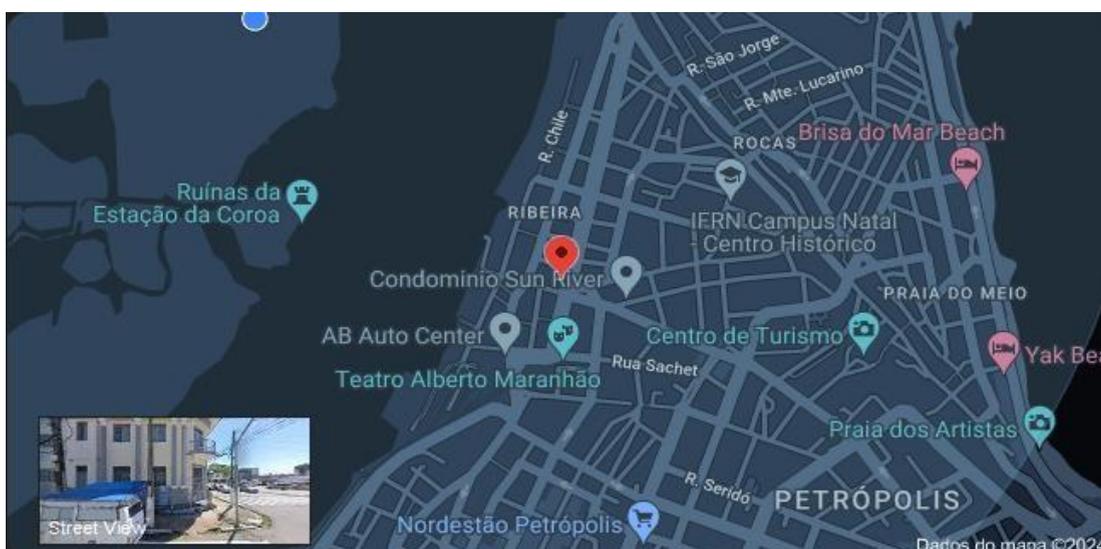
## VISÃO

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](mailto: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-arentes

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

AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO!



**EMGERN**  
Empresa Gestora de Ativos