

RELATÓRIO OUVIDORIA 2021.2



Agência de
Empreendedorismo
de Pernambuco

Agência de Fomento do Estado de Pernambuco S/A

Secretaria de Emprego, Trabalho e Qualificação – SETEQ

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Sumário

A Ouvidoria da Agência de Empreendedorismo de PE - AGE	3
Missão, princípios e atribuições da Ouvidoria - AGE	3
Estrutura de atendimento e sinalização.....	4
Manifestações recebidas no 2º semestre de 2021	4
Atendimentos por Assunto	5
Atendimentos por Natureza.....	6
Atendimentos por Área.....	7
Resolutividade.....	7
Listagem de Manifestações Recebidas.....	8
Ações Realizadas.....	13
Considerações Finais	14

OK
A

A Ouvidoria da Agência de Empreendedorismo de PE - AGE

A Ouvidoria da AGE se apresenta como um canal permanente de relacionamento com o seu público na forma de informações, sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios. É garantida a escuta e a participação da sociedade pernambucana na melhoria contínua das operações realizadas e dos serviços prestados pela AGE.

As manifestações registradas na ouvidoria no período também são classificadas, tratadas, encaminhadas e respondidas, de acordo com a resolução nº 4.433 do Banco Central de 23 de julho de 2015 e a Resolução nº 4.629 do Banco Central de 25 de janeiro de 2018.

Em parceria com o Governo do Estado, sócio majoritário da AGE, utiliza-se o sistema de redes integradas do Estado (G-CON), o qual é monitorado e acompanhado pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado e Ouvidoria Geral do Estado.

A ouvidoria da AGE também monitora o sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de clientes do Sistema Financeiro Nacional.

Missão, princípios e atribuições da Ouvidoria - AGE

A missão da Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco é garantir a escuta e proporcionar a participação da sociedade pernambucana na melhoria contínua das operações realizadas e dos serviços prestados. Seus princípios estão baseados nos seguintes pilares:

- Democratização da administração pública;
- Representação dos interesses dos cidadãos;
- Tratamento e resposta efetiva às manifestações dos cidadãos;
- Cooperação com a organização;
- Conciliação;
- Discricção e confidencialidade;
- Imparcialidade e justiça;
- Tratamento equilibrado.

De acordo com o seu Estatuto Social, a Ouvidoria da AGE, criada em 14 de abril de 2011, tem como principais atribuições:

- (i) Assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre a sociedade, clientes e usuários de seus produtos e serviços inclusive mediação de conflitos;

- (ii) Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços da sociedade, que não forem solucionados pelo atendimento habitual realizado por suas dependências e quaisquer outros pontos de atendimento;
- (iii) Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- (iv) Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não poderá ultrapassar 15 (quinze) dias, contados da data da protocolização da ocorrência;
- (v) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item iv;
- (vi) Propor à Diretoria da sociedade medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- (vii) Elaborar e encaminhar à Diretoria da sociedade, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualificativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de que item vi;
- (viii) O serviço prestado pela Ouvidoria aos clientes e usuários dos produtos e serviços da sociedade deve ser gratuito e identificado por meio de número e protocolo de atendimento; e
- (ix) Os relatórios de que trata o inciso vii devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos na sede da instituição.

Estrutura de atendimento e sinalização

A Ouvidoria da AGE está comprometida com a qualidade total e funciona de segunda a sexta-feira, na sede da Agência, localizada na Avenida Domingos Ferreira, 467, 8º andar - Pina - Recife/PE. O horário de atendimento é das 8h30 às 12h30 e das 14h às 18h. Os contatos podem ser feitos pelo telefone 0800.081.7450, como também pela internet através do e-mail - ouvidoria@age.pe.gov.br, pelo site da AGE e por carta endereçada para sede em nome da Ouvidoria.

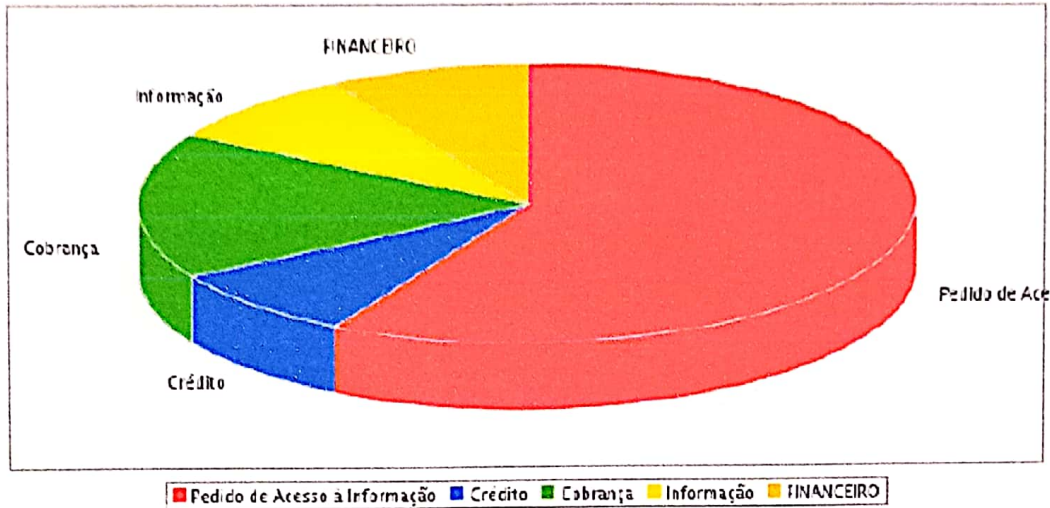
A AGE está em conformidade com as disposições da resolução nº 4.433 do Banco Central, de 23 de julho de 2015, acerca de condições de atendimento e sinalizações.

Manifestações recebidas no 2º semestre de 2021

No período de 01.07.2021 a 31.12.2021, a AGE recebeu 23 manifestações, conforme detalhamento abaixo:

Atendimentos por Assunto

Período de: 01/07/2021 a 31/12/2021



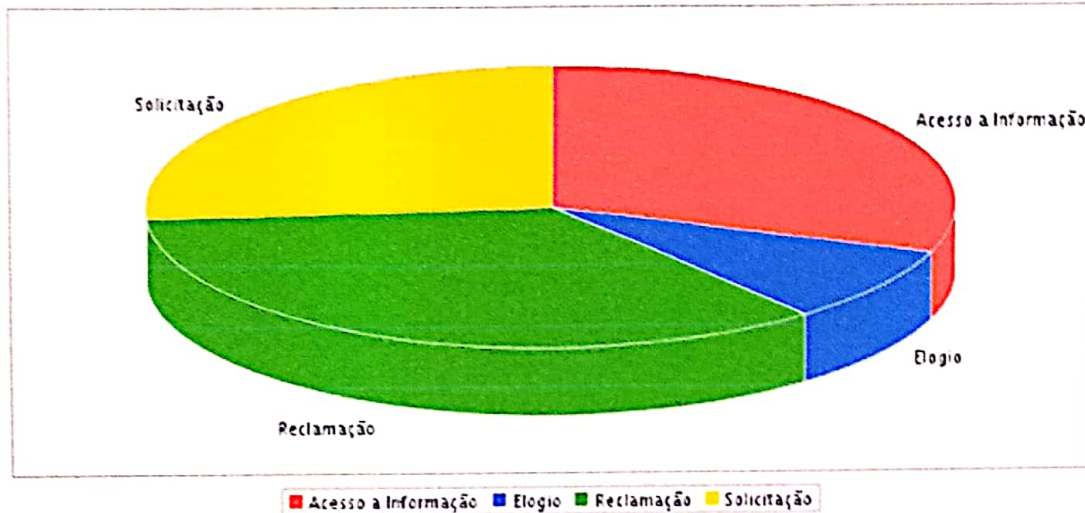
Descrição	Quantidade	Percentual
Pedido de Acesso à Informação	7	30.43%
Crédito	4	17.39%
Crédito	3	13.04%
Crédito	2	8.70%
Cobrança	2	8.70%
Crédito	2	8.70%
Crédito	1	4.35%
Informação	1	4.35%
FINANCEIRO	1	4.35%
Total	23	100%

powered by Multi Solution

[Handwritten signatures]

Atendimentos por Natureza

Período de: 01/07/2021 a 31/12/2021



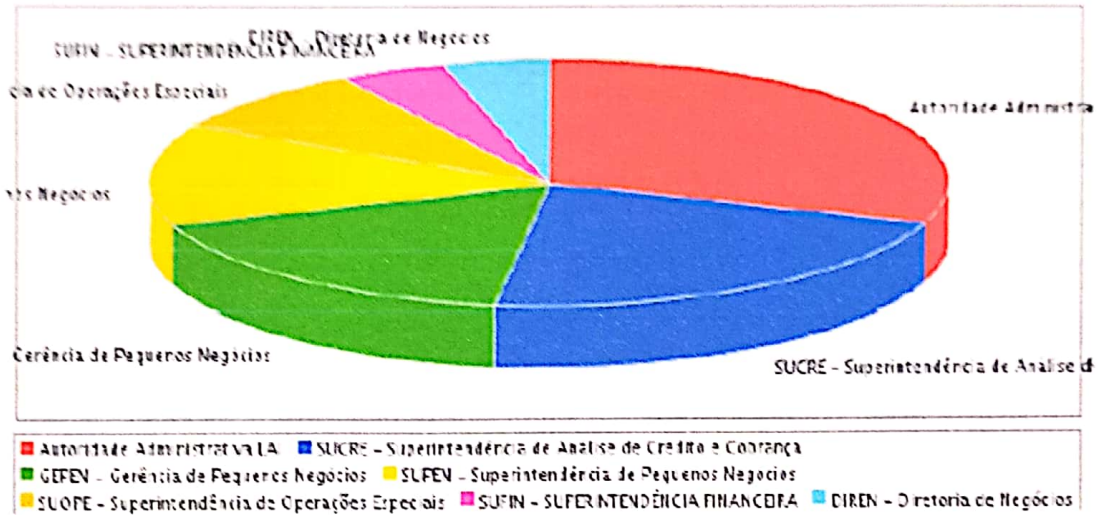
Descrição		Quantidade	Percentual
Acesso à Informação	7	30.43%	
Elogio	2	8.70%	
Reclamação	8	34.78%	
Solicitação	6	26.09%	
Total		23	100%

powered by Multi Solution

[Handwritten signatures]

Atendimentos por Área

Período de: 01/07/2021 a 31/12/2021



Descrição	Quantidade
Autoridade Administrativa LAI	7
SUCRE - Superintendência de Análise de Crédito e Cobrança	5
GEPEN - Gerência de Pequenos Negócios	4
SUPEN - Superintendência de Pequenos Negócios	3
SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	2
SUFIN - SUPERINTENDÊNCIA FINANCEIRA	1
DIREN - Diretoria de Negócios	1
Total	23

powered by Multi Solution

Resolutividade

Todas as manifestações registradas no semestre em referência tiveram o tratamento e resposta adequados das áreas relacionadas da AGE e foram concluídas com êxito. Cabe destacar que todas as manifestações recebidas são inseridas no sistema G-CON da Ouvidoria do Estado e o cliente/cidadão recebe número de protocolo para acompanhamento. A manifestação também pode ser enviada através de e-mail ou carta, por atendimento telefônico através do 0800, conforme deseje o cidadão.

Listagem de Manifestações Recebidas

Período de: 01/07/2021 a 31/12/2021

Listagem por Manifestações Concluídas

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
118715	21/12/2021	PAI- Pedido de Acesso à Inform ...		Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
27/12/2021	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
28/12/2021	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
118303	20/12/2021	Recebi a ligação da Sr. Prisci ...		Reclamação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
20/12/2021	OUV_AGEFEPE	DIREN - DIRETORIA DE NEGÓCIOS	
04/01/2022	DIREN - DIRETORIA DE NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
114377	06/12/2021	Pablo Diego CPF: 095.958.384-0 ...		Reclamação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
06/12/2021	OUV_AGEFEPE	GEPEN - GERÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	
07/12/2021	GEPEN - GERÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
109923	20/11/2021	PAI- Pedido de Acesso à Inform ...		Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
23/11/2021	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	

[Handwritten signatures and initials]

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
106967	10/11/2021	Boa tarde. Fiz um empréstimo c ...		Reclamação	FINANCEIRO	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
12/11/2021	OUV_AGEFEPE	SUFIN - SUPERINTENDÊNCIA FINANCEIRA	
12/11/2021	SUFIN - SUPERINTENDÊNCIA FINANCEIRA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
106579	09/11/2021	Boa tarde solicito informaçãoe ...		Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
09/11/2021	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
09/12/2021	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
103932	29/10/2021	Cliente: Cxero Rocha da Silva ...		Solicitação	Cobrança	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
29/10/2021	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	
12/11/2021	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
99821	18/10/2021	Jorge Michel Serafin de Siquei ...		Solicitação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
29/10/2021	OUV_AGEFEPE	GEPEN - GERÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	
03/11/2021	GEPEN - GERÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
98105	12/10/2021	PAT- Pedido de Acesso à Inform ...		Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
29/10/2021	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
10/11/2021	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

[Handwritten signatures and initials]

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
93701	27/09/2021	OBS: Manifestação encaminhada ...		Solicitação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
04/10/2021	OUV_AGEFEPE	GEPEM - GERÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	
04/10/2021	GEPEM - GERÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
92821	24/09/2021	Cliente Sr. José Ronaldo F: 81 ...		Reclamação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
24/09/2021	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	
29/10/2021	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
91133	20/09/2021	O Sr. Luciano está fazendo uma ...		Solicitação	Cobrança	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
20/09/2021	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	
20/09/2021	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Não
21/09/2021	OUV_AGEFEPE	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
90730	17/09/2021	NOSSO PRESIDENTE DA AMUPE RECE ...		Solicitação	Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
------	-----------------	------------------	----------

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
86573	02/09/2021	Pedido relacionado a dados pes ...		Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
20/09/2021	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
22/09/2021	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

[Handwritten signatures]

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
86394	02/09/2021	** Pedido relacionado a dados ...		Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
20/09/2021	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
22/09/2021	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
85497	31/08/2021	GIRO EMERGENCIAL O cliente ...		Reclamação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
01/09/2021	OUV_AGEFEPE	SUOPE - SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS	
20/09/2021	SUOPE - SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
80619	13/08/2021	Agda informa que fez o cadastr ...		Reclamação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
13/08/2021	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	
16/08/2021	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
80532	13/08/2021	Cidadã relata que tentou solic ...		Solicitação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
23/08/2021	OUV_AGEFEPE	GEPEN - GERÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	
01/09/2021	GEPEN - GERÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Não
02/09/2021	GEPEN - GERÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
80413	13/08/2021	Sr. Vandson informa ter sido d ...		Reclamação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
13/08/2021	OUV_AGEFEPE	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	
02/09/2021	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim

Handwritten signatures and initials: A stylized signature, a circled 'A', and the initials 'PK'.

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
79892	11/08/2021	Venho aqui através desta, mani ...		Elogio	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
13/08/2021	OUV_AGEFEPE	SUOPE - SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS	
01/09/2021	SUOPE - SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
76267	30/07/2021	GOSTARIA DE DEIXAR REGISTRADO ...		Elogio	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
06/08/2021	OUV_AGEFEPE	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	
30/08/2021	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
72709	20/07/2021	PAI- Pedido de Acesso à Inform ...	Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação		Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
21/07/2021	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
10/08/2021	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
69870	08/07/2021	Cliente informa que recebeu um ...		Reclamação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
08/07/2021	OUV_AGEFEPE	SUOPE - SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS	
09/07/2021	SUOPE - SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS	OUV_AGEFEPE	Sim

Total de Atendimentos: 23

RQ
OK

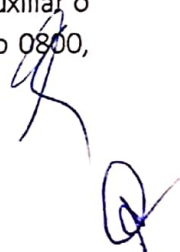
Ações Realizadas

Em decorrência da continuidade da pandemia do Coronavírus (COVID-19), a AGE manteve o foco no atendimento remoto, evitando, sempre que possível, atendimentos presenciais.

Assim, visando reforçar as possibilidades de atendimento ao público com celeridade e qualidade, em agosto de 2021, a AGE disponibilizou para os clientes uma nova ferramenta de comunicação via whatsapp, utilizando a tecnologia chatbot, com uma lista de perguntas e respostas automáticas para todo tipo de dúvida do cliente. Dessa forma, o cidadão consegue mandar mensagens para receber informações sobre as linhas de crédito, solicitar segunda via de boleto ou falar diretamente com um atendente em apenas alguns minutos. O atendimento ao cliente via whatsapp funciona de segunda a sexta, das 8h30 às 12h30 e das 14h às 18h.

Cabe mencionar que o resultado do chatbot foi bastante significativo, registrando um total de 6.205 atendimentos apenas no segundo semestre de 2021. A medida, além de garantir um melhor atendimento para a demanda do cliente, acabou evitando o registro de perguntas comuns no canal da ouvidoria, o que ajuda a preservar a finalidade dessa instituição, cujo objetivo é tratar situações especiais ou atípicas.

Em suma, a AGE atuou para encaminhar adequadamente o cidadão que buscava orientação sobre as linhas de crédito existentes e as novas, criadas pelo Governo do Estado para auxiliar o empreendedor, mantendo os atendimentos da ouvidoria via site, e-mail, carta e pelo 0800, além do atendimento geral via whatsapp.



Considerações Finais

A Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco conta com o apoio da alta administração e demais gestores desta instituição. O órgão trabalha não apenas para receber e tratar as manifestações, mas também para que o cidadão/cliente tenha um atendimento atencioso, digno e compatível com os princípios e valores da instituição e que a sociedade exige.

Este relatório abordou as ações da Ouvidoria AGE no período de 01/07/2021 a 31/12/2021.

Recife, 25 de janeiro de 2022.


Marcio Stefanni
Diretor Presidente


Renata Kosminsky
Diretora de Ouvidoria


Ana Carolina Guimarães
Ouvidora