

RELATÓRIO OUVIDORIA

2022.2



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 2022	4
Atendimentos por Assunto	5
Atendimentos por Natureza.....	6
Atendimentos por Área	7
Resolutividade	7
Listagem de Manifestações Recebidas.....	8
Ações Realizadas.....	9
Considerações Finais	11

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 CMN nº4860 de 23/10/2022 e a Instrução Normativa BCB nº265 de 31/03/2022.

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 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;
- Discrição e confidencialidade;
- Imparcialidade e justiça;
- Tratamento equilibrado.

De acordo com o seu Estatuto Social, a Ouvidoria da AGE foi criada em 14 de abril de 2011 e 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 perante as disposições da resolução nº 4.433 do Banco Central, de 23 de julho de 2015, acerca de condições de atendimento e sinalizações.

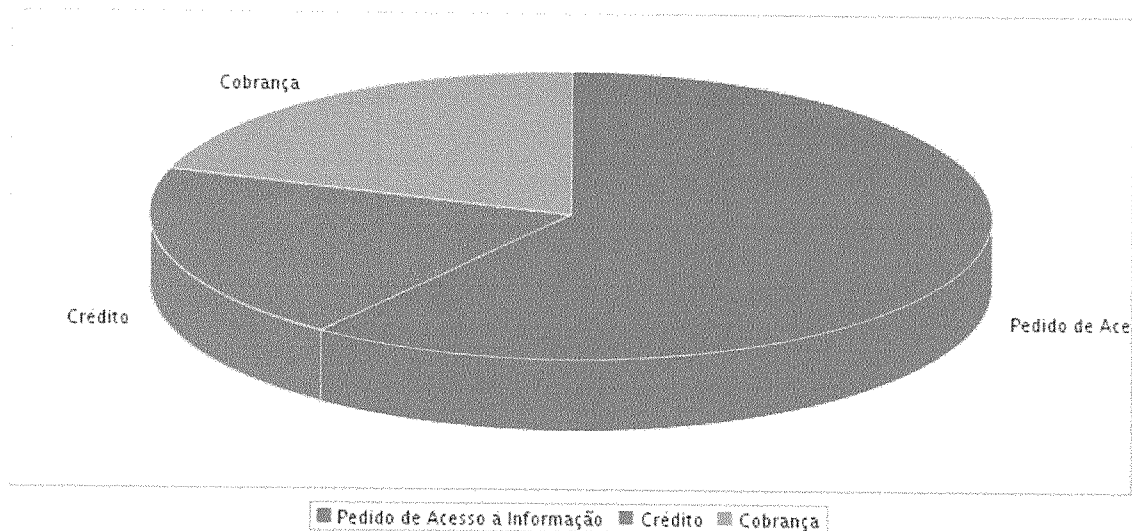
Manifestações recebidas no 2º semestre de 2022

No período de 01.07.2022 a 31.12.2022, a AGE recebeu 06 manifestações, conforme detalhamento abaixo:

EMR 

Atendimentos por Assunto

Período de: 01/07/2022 a 31/12/2022



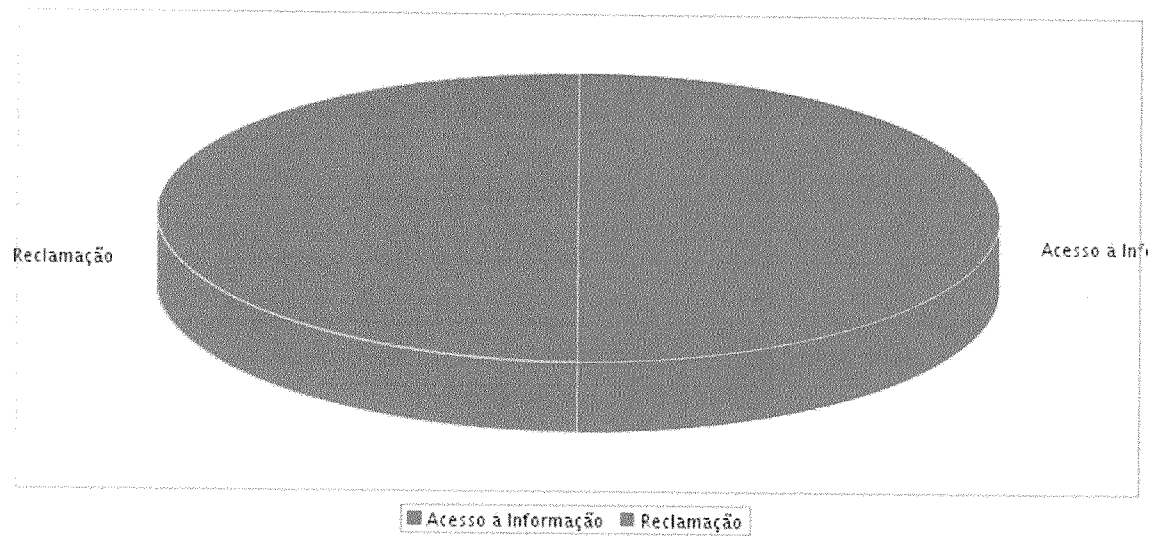
Descrição		Quantidade	Percentual
Pedido de Acesso à Informação	3	50,00%	
Crédito	1	16,67%	
Crédito	1	16,67%	
Cobrança	1	16,67%	
Total		6	100%

powered by Multi Solution

EMR

Atendimentos por Natureza

Período de: 01/07/2022 a 31/12/2022



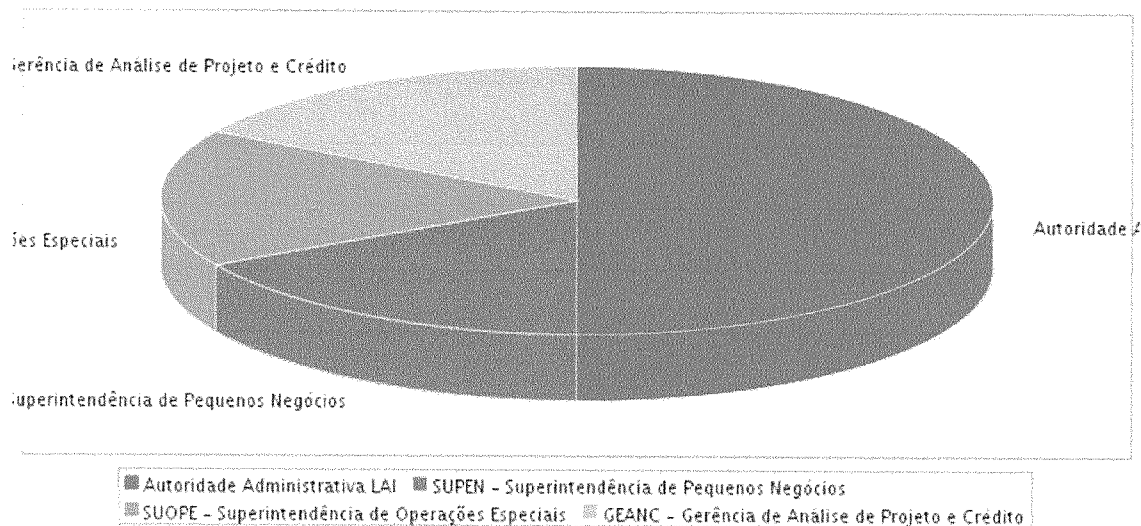
Descrição		Quantidade	Percentual
Acesso à Informação	3	50.00%	
Reclamação	3	50.00%	
Total		6	100%

powered by Multi Solution

Atendimentos por Área

Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE

Período de: 01/07/2022 a 31/12/2022



Descrição	Quantidade
Autoridade Administrativa LAI	3
SUPEN - Superintendência de Pequenos Negócios	1
SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	1
GEANC - Gerência de Análise de Projeto e Crédito	1
Total	6

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 desejo o cidadão.

Emx *Q*

Listagem de Manifestações Recebidas

Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE

Período de: 01/07/2022 a 31/12/2022

Listagem por Manifestações Concluídas

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
94232	30/11/2022	Há vários meses tento com a A. ...		Reclamação	Cobrança	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
06/12/2022	OUV_AGEFEPE	GEANC - GERÊNCIA DE ANÁLISE DE PROJETO E CRÉDITO	
27/12/2022	GEANC - GERÊNCIA DE ANÁLISE DE PROJETO E CRÉDITO	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
90516	18/11/2022	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
21/11/2022	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
06/12/2022	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
75350	15/09/2022	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
22/09/2022	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
03/10/2022	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
71449	31/08/2022	Boa tarde, somos cliente da AG ...		Reclamação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
08/09/2022	OUV_AGEFEPE	SUOPE - SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS	
09/09/2022	SUOPE - SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS	OUV_AGEFEPE	Sim

EMX 

Detalhes da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
64043	05/08/2022	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
08/08/2022	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
09/09/2022	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Detalhes da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
58374	18/07/2022	Olá fiz um empréstimo ano pass ...		Reclamação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
18/07/2022	OUV_AGEFEPE	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	
09/08/2022	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim

Total de Atendimentos: 6

powered by Multi Solution

Ações Realizadas

A Ouvidoria da AGE atuou para encaminhar adequadamente o cidadão que buscava orientação sobre as linhas de crédito existentes e as novas, criadas em alinhamento com a estratégia do Governo do Estado, para auxiliar o empreendedor, mantendo os atendimentos via site, e-mail, carta e pelo 0800.

Ademais, a Ouvidora da AGE participou do curso de Fundamentos das Ouvidorias Públicas e O Papel das Ouvidorias na LGPB, realizados pelo CEFOSPE – Centro de formação do Servidores e Empregados Públicos do Estado de Pernambuco em parceria com a Secretaria da Controladoria-Geral do Estado (SCGE).

Os treinamentos são parte integrante do programa de capacitação de servidores públicos para atuarem na Rede de Ouvidorias, trazendo conhecimentos da legislação estadual de Ouvidorias, dos procedimentos técnicos relativos ao monitoramento das manifestações, transparência passiva com foco no fortalecimento da cidadania, na promoção ao controle social o subsídio ao controle interno, e o tratamento dos dados pessoais conforme Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, visando a excelência da gestão.



Certificamos que ANA CAROLINA FARIAS GUIMARÃES DE MOURA participou do Curso FUNDAMENTOS DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS – utilizando a Plataforma Online Microsoft Teams - 1 do Programa de Educação Corporativa para os Servidores do Poder Executivo do Estado, realizado pelo Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Estado de Pernambuco – CEFOSPE, na modalidade ENSINO À DISTÂNCIA, no período de 13/07/2022 à 14/07/2022, com carga horária total de 8 horas. Aprovado com nota: 9,0.

Recife, 18 de Julho de 2022

Ana Carolina Farias Guimarães de Moura
DIRETORA DO CEFOSPE

Cód. Verificador: 1222530194

Validação de certificados pelo site: <http://sgic.pe.gov.br/Sgic/public/pages/certificado.jsf>

Secretaria de
Administração



PERNAMBUCO

Certificado de conclusão do curso de Fundamentos das Ouvidorias Públicas



Certificamos que ANA CAROLINA FARIAS GUIMARÃES DE MOURA participou do Curso O PAPEL DAS OUVIDORIAS NA LGPD – utilizando a Plataforma Online Microsoft Teams - 1 do Programa de Educação Corporativa para os Servidores do Poder Executivo do Estado, realizado pelo Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Estado de Pernambuco – CEFOSPE, na modalidade ENSINO À DISTÂNCIA, no período de 21/07/2022 à 21/07/2022, com carga horária total de 4 horas.

Recife, 22 de Julho de 2022

Ana Carolina Farias Guimarães de Moura
DIRETORA DO CEFOSPE

Cód. Verificador: 1222531992

Validação de certificados pelo site: <http://sgic.pe.gov.br/Sgic/public/pages/certificado.jsf>

Secretaria de
Administração



PERNAMBUCO

Certificado de conclusão do curso O Papel das Ouvidorias na LGPB

EMIX

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 01/07/2022 a 31/12/2022.

Recife, 30 de janeiro de 2023.


Edilberto Xavier Júnior
Diretor Presidente Interino


Ana Carolina Guimarães
Ouvidora