

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Secretaria da Micro e Pequena Empresa, Trabalho e Qualificação (SEMPETQ)

RELATÓRIO SEMESTRAL DAS AÇÕES DA OUVIDORIA DA AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Julho, 2016.

Agência de Fomento do Estado de Pernambuco S.A. - AGEFEPE
Rua Dom João Costa, 20 - Torreão - Recife - Pernambuco - Brasil
CEP: 53.030 - 220 / Fone: +55 (81) 3183.7450 / Ouvidoria: 0800.081.7450
www.agefepe.pe.gov.br

Secretaria da Micro e
Pequena Empresa, Trabalho
e Qualificação - SEMPETQ

1. A OUVIDORIA DA AGEFEPE

Na AGEFEPE, a Ouvidoria é considerada um importante mecanismo de promoção do controle social e de auxílio à avaliação do desempenho da empresa no atendimento à sociedade.

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

As manifestações registradas na ouvidoria no período também são qualificadas, segundo a procedência com a seguinte classificação: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada de acordo com a Circular nº 3.503 do Banco Central de 26 de julho de 2010.

2. MISSÃO, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DA AGEFEPE

2.1. Missão

Garantir a escuta e proporcionar a participação da sociedade pernambucana na melhoria contínua das operações realizadas e dos serviços prestados pela AGEFEPE.

2.2. Princípios

- 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

2.3. Atribuições

A Ouvidoria da AGEFEPE foi criada em 14 de abril de 2011 e como aponta o Estatuto Social da Agência tem as 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;

(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.

3. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO E SINALIZAÇÃO

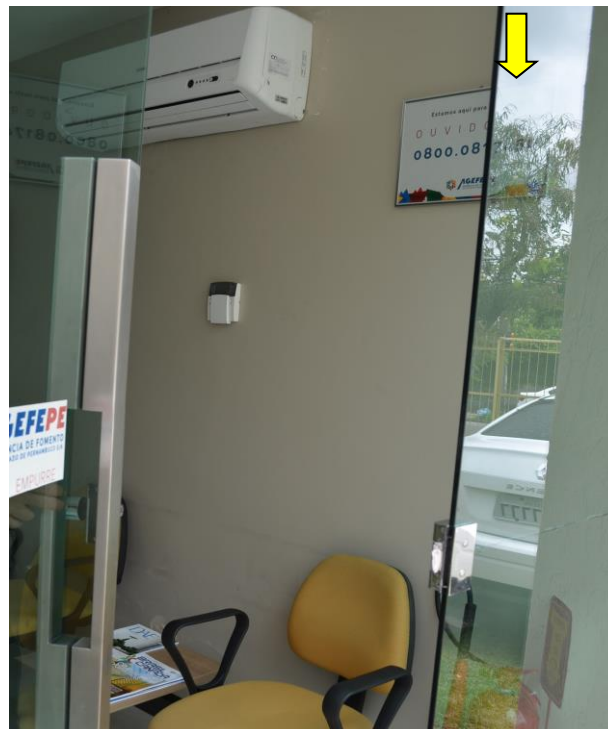
A sede da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco tem um espaço físico para o atendimento ao público no pavimento térreo.

Temos o contato telefônico gratuito no 0800.081.7450, no meio eletrônico pelo site <http://www2.agefepe.pe.gov.br/web/agefepe/ouvidoria> e através da Ouvidoria Geral do Estado. As fotos a seguir mostram a conformidade da AGEFEPE com a Resolução 3849 do BACEN:

- Rampa de acesso à recepção da AGEFEPE



- Telefone da Ouvidoria afixado na recepção conforme indica seta



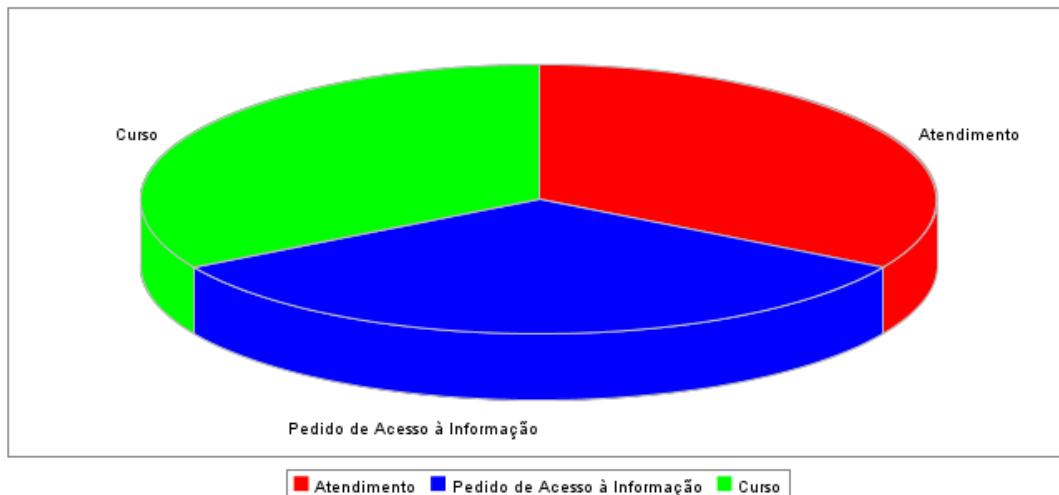
- Sala disponibilizada para a Ouvidoria para atender ao interessado



4. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

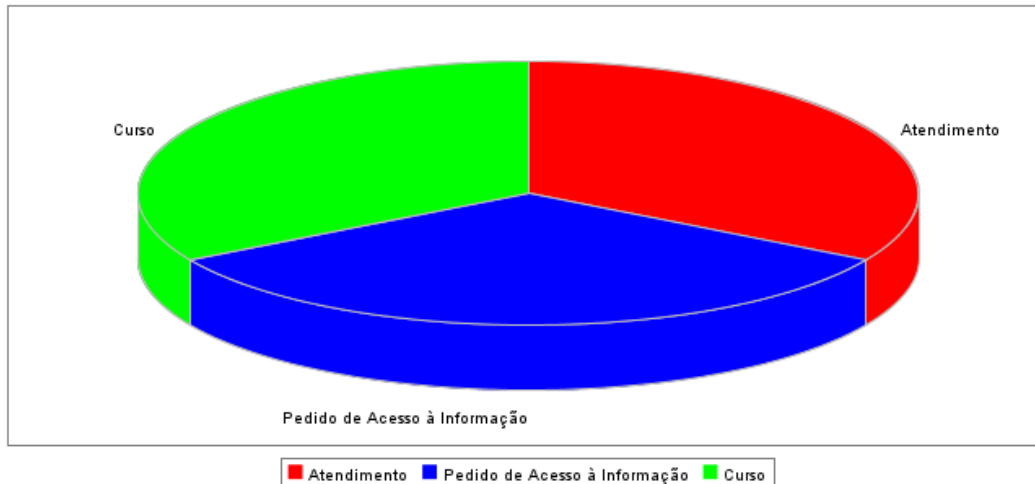
No período de 01.01 a 30.06.2016, a AGEFEPE recebeu 03 manifestações, conforme gráficos e quadros a seguir:

Atendimentos por Assunto



Descrição	Quantidade	Percentual
Atendimento	1	20%
Pedido de Acesso à Informação	1	20%
Curso	1	20%
Total	3	100%

Atendimento por Natureza



Descrição	Quantidade	Percentual
Informação	2	66,67%
Sugestão	1	33,33%
Total	3	100%

5. SÍNTESE DOS RESULTADOS DAS MANIFESTAÇÕES

Na análise qualitativa das manifestações podemos perceber que mais de 60% (02 manifestações) foram solicitações de informações, as quais trataram sobre 1) Atendimento no sentido de obter um empréstimo como Microempreendedor, sendo dada a resposta dentro do prazo, a qual a AGEFEPE informou os canais diretos de comunicação para maior esclarecimento; 2) Pedido de Acesso à Informação direcionado a todos os órgãos do Estado, sobre informações dos servidores comissionados da AGEFEPE, sendo atendido dentro do prazo, teve como resposta a indicação do *link* da Página de Lei de Acesso à Informação do Governo do Estado de Pernambuco, onde constam as informações solicitadas.

Também foi registrada 01 (uma) sugestão a respeito de curso/ treinamento interno na AGEFEPE, a qual teve como resposta, dentro do prazo estabelecido, a posterior análise da diretoria sobre assunto, todavia elencando a conjuntura econômica atual de contingenciamento e a necessidade de planejamento prévio de cursos/ treinamentos,

inseridos no Levantamento de Necessidade de Treinamentos (LNT), realizado no mês de dezembro/2015.

Todas as manifestações receberam o tratamento e a resposta adequados das áreas relacionadas da AGEFEPE e foram concluídas. Cabe destacar que todas as manifestações recebidas são inseridas no sistema GCON da Ouvidoria do Estado e o cliente/cidadão recebe número de protocolo para acompanhamento.

6. AÇÕES REALIZADAS

- A Ouvidora participou do 64º Curso de Capacitação e 53º de Certificação realizado nos dias 23, 24 e 25 de fevereiro de 2016, na Associação Brasileira de Ouvidoria, com carga horária de 20 hora, tendo obtido o certificado de ouvidora, conforme documento anexo a este relatório.
- Participações em reuniões de monitoramento com a Rede de Ouvidores, organizadas pela Ouvidoria Geral do Estado – SCGE. Nestas reuniões são realizadas palestras com temas relacionados direta ou indiretamente à área de ouvidoria, bem como apresentados *cases* de ouvidorias - através dos quais há o compartilhamento de experiências entre as equipes. São apresentados informes e os resultados do acompanhamento do monitoramento da rede de ouvidorias do Estado de Pernambuco.



Foto 1: Ouvidor da Secretaria de Administração, Ouvidora da Secretaria de Saúde, Ouvidora da AGEFEPE, Ouvidora da Secretaria da Pequena e Micro empresa e a Diretora da Ouvidoria Geral do Estado na reunião de monitoramento.

Foto 2: Ouvidores das instituições diretas e indiretas do Governo do Estado de Pernambuco.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco conta com o apoio da alta administração e demais gerentes desta instituição. Sua ação é pautada na

transparência, imparcialidade, senso crítico e discrição para fazer ecoar a voz do cidadão dentro da organização, observando as normas e os regulamentos que possibilitam o equilíbrio nas relações entre as pessoas e as operações e serviços praticados pela AGEFEPE. A Ouvidoria trabalha não apenas para receber e tratar as manifestações, mas 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 AGEFEPE no período de 01/01/2016 a 30/07/2016.

Recife, 30 de junho de 2016.

Taciana de Santana Farias
Ouvidora

Jackson Antônio da Trindade Rocha
Presidente