

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



**RELATÓRIO ANUAL DAS AÇÕES DA  
OUVIDORIA DA AGÊNCIA DE FOMENTO DO  
ESTADO DE PERNAMBUCO**

Setembro, 2018.

## **1. A OUVIDORIA DA AGEFEPE**

A Ouvidoria da AGEFEPE 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 AGEFEPE.

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 AGEFEPE, utiliza-se o sistema de redes integradas do Estado (GECON), o qual é monitorado e acompanhado pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado e Ouvidoria Geral do Estado.

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

## **2. MISSÃO, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DA AGEFEPE**

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 pela AGEFEPE. 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 AGEFEPE 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;
- (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, situada no endereço Rua Dom João Costa, 20 – Torreão, Recife/PE.

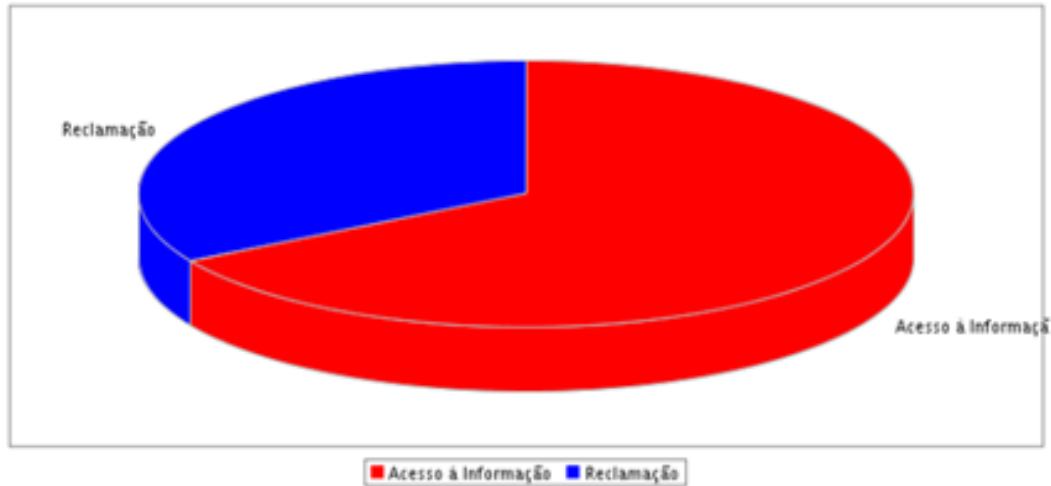
Temos o contato telefônico gratuito no 0800.081.7450, no meio eletrônico pelo site <http://www2.agefepe.pe.gov.br/web/agefepe/ouvidoria> e através da Ouvidoria Geral do Estado. A AGEFEPE está em conformidade perante as disposições da resolução nº 4.433 do Banco Central de 23 de julho de 2015, acerca de condições de atendimento e sinalizações.

### **4. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES**

No período de 01.01.2018 a 30.06.2018, a AGEFEPE recebeu 03 manifestações, conforme gráficos e quadros a seguir:

## Atendimento por Natureza

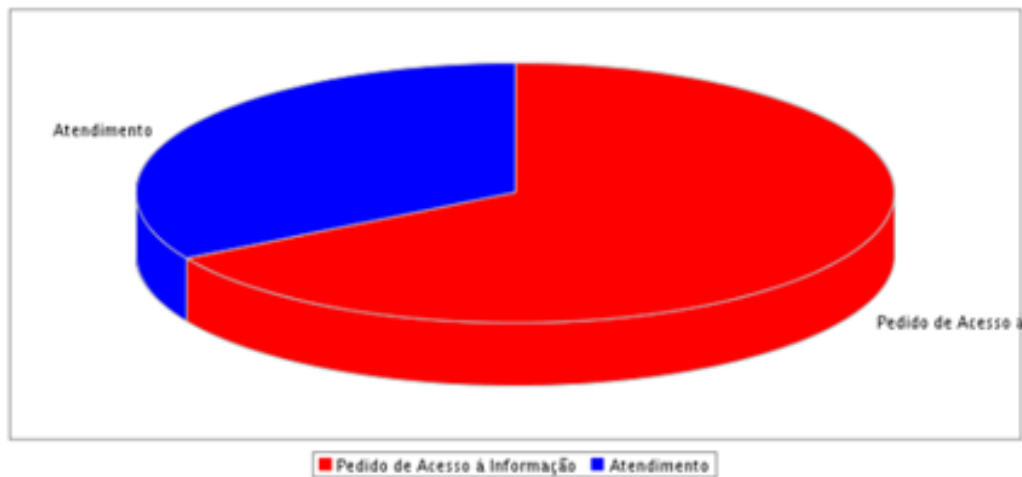
Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE  
 Período de: 01/01/2018 a 30/06/2018



Descrição	Quantidade	Percentual
Acesso à Informação	2	66.67%
Reclamação	1	33.33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

## Atendimento por Assunto

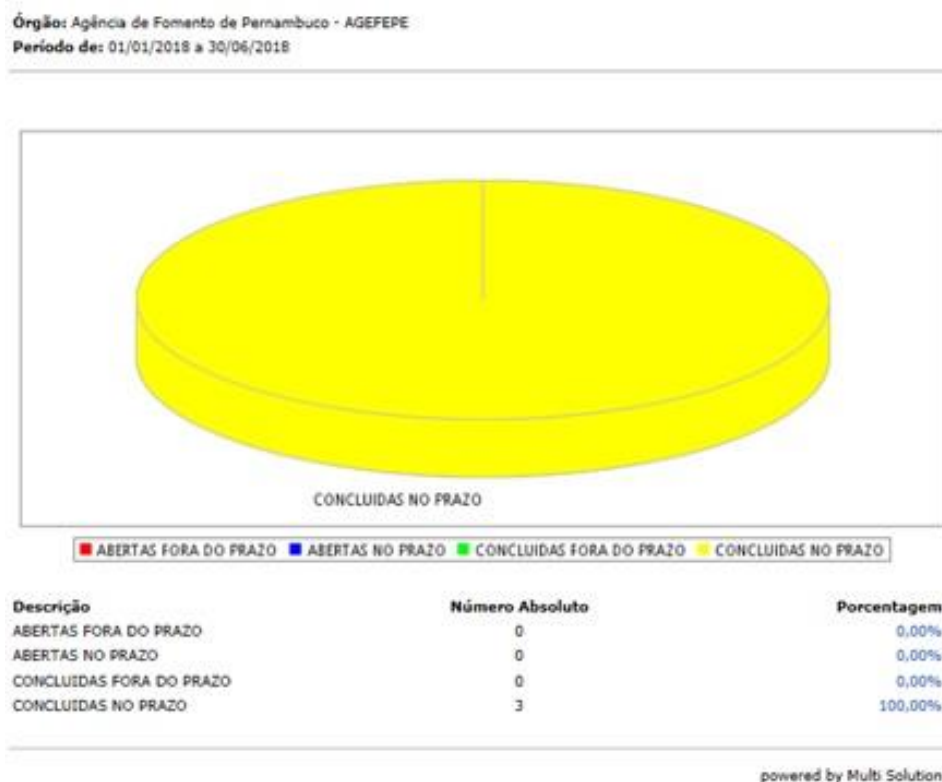
Período de: 01/01/2018 a 30/06/2018



Descrição	Quantidade	Percentual
Pedido de Acesso à Informação	2	50,00%
Atendimento	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

## 5. RESOLUTIVIDADE

Quanto à resolutividade durante o semestre avaliado, a Ouvidoria apresentou os seguintes dados:



## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco conta com o apoio da alta administração e demais gerentes desta instituição. Trabalhamos 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 01/01/2018 a 30/06/2018.

Recife, 06 de setembro de 2018.

Severino Emanuel Mendes da Rocha  
**Presidente**

Taciana de Santana Farias

**Ouvidora**