



# Relatório Ouvidoria

2020.2



Agência de  
Empreendedorismo  
de Pernambuco

Agência de Fomento do Estado de Pernambuco S.A.  
Secretária de Trabalho, Emprego e Qualificação – SETEQ  
GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

## Sumário

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

## 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 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.

B  
A  
A

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 qualitativo 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

BA  
2

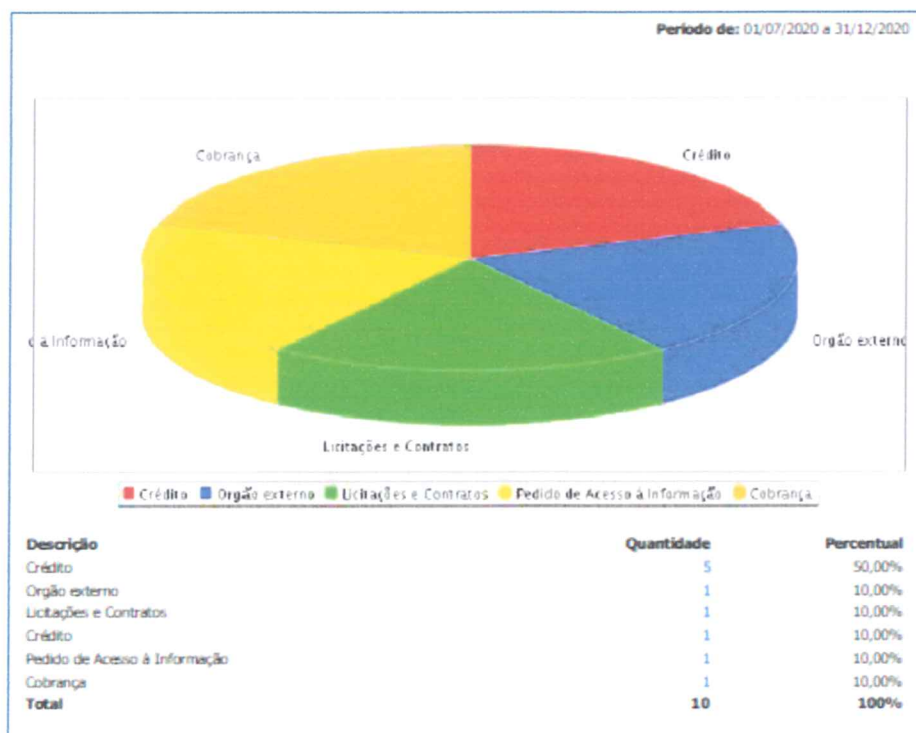
às 12h30 e das 14h às 18h. Os contatos podem ser feitos pelo telefone 0800.081.7450, como também pela internet através do e-mail - ouvidoria@age.pe.gov.br, pelo site da AGE e por carta endereçada para sede em nome da Ouvidoria.

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

No período de 01.07.2020 a 31.12.2020, a AGE recebeu 10 manifestações, conforme detalhamento abaixo:

### Atendimentos por Assunto



## Considerações Finais

A Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco conta com o apoio da alta administração e demais gestores 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 AGE no período de 01/07/2020 a 31/12/2020.

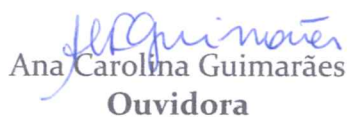
Recife, 10 de janeiro de 2020.



Eduardo Queiroz  
**Diretor Presidente Interino**



Elly Teodósio  
**Diretor de Ouvidoria**



Ana Carolina Guimarães  
**Ouvidora**