

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

Janeiro, 2017.

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 Agência de Fomento do Estado de Pernambuco S.A. - 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.

A Ouvidoria 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 qualificadas, segundo a procedência com a seguinte classificação: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada de acordo com a resolução nº 4.433 do Banco Central de 23 de julho de 2015.

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 resolução nº 4.433 do Banco Central de 23 de julho de 2015:

- Rampa de acesso à recepção da AGEFEPE



- Telefone da Ouvidoria afixado na recepção conforme indica seta



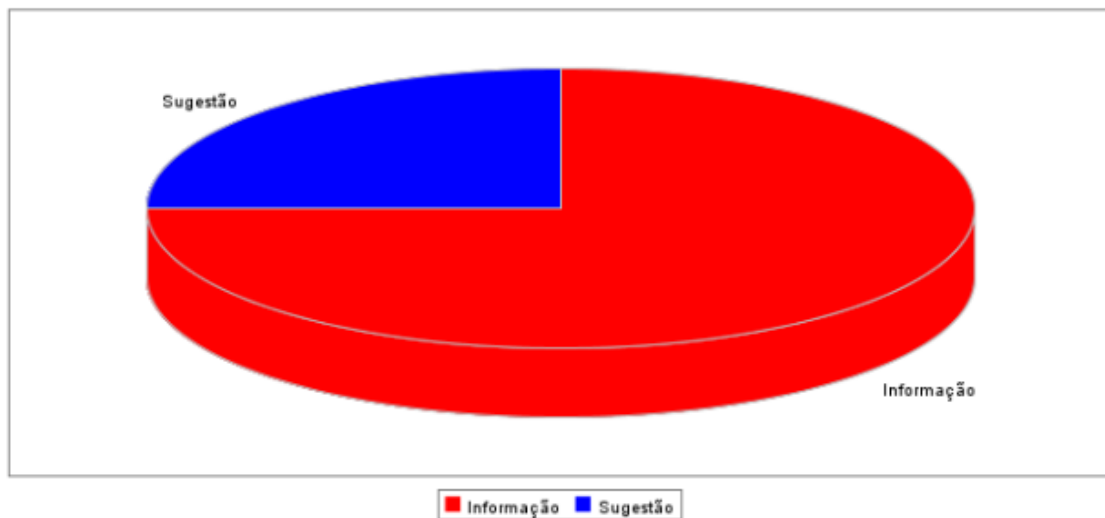
- Sala disponibilizada para a Ouvidoria para atender ao interessado



4. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01.01 a 31.12.2016, a AGEFEPE recebeu 01 manifestação, conforme gráficos e quadros a seguir:

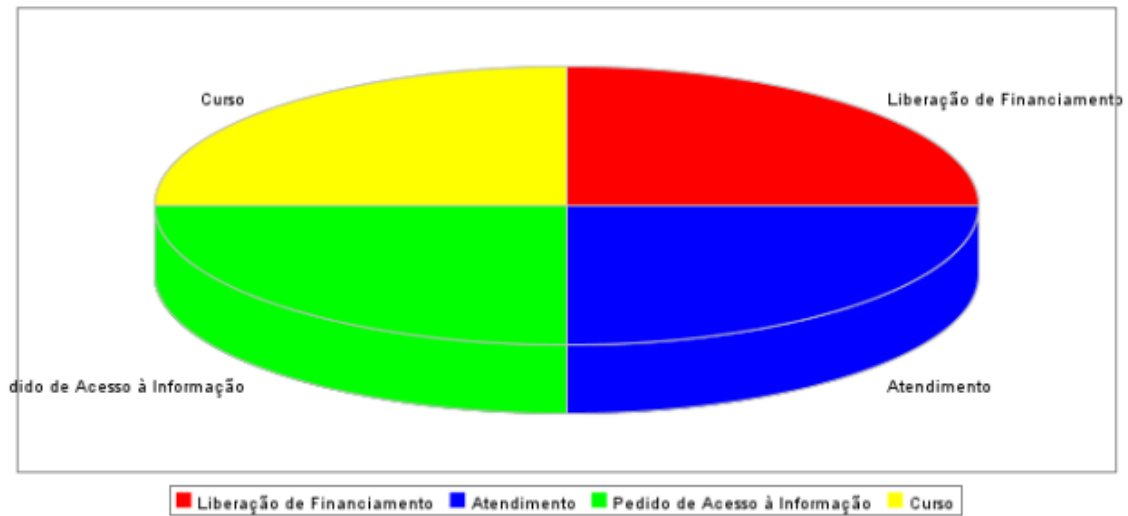
Atendimento por Natureza



Descrição	Quantidade	Percentual
Informação	3	75,00%
Sugestão	1	25,00%
Total	4	100%

Descrição	Quantidade	Percentual
Informação	3	75%
Sugestão	1	25%
Total	4	100%

Atendimento por Assunto



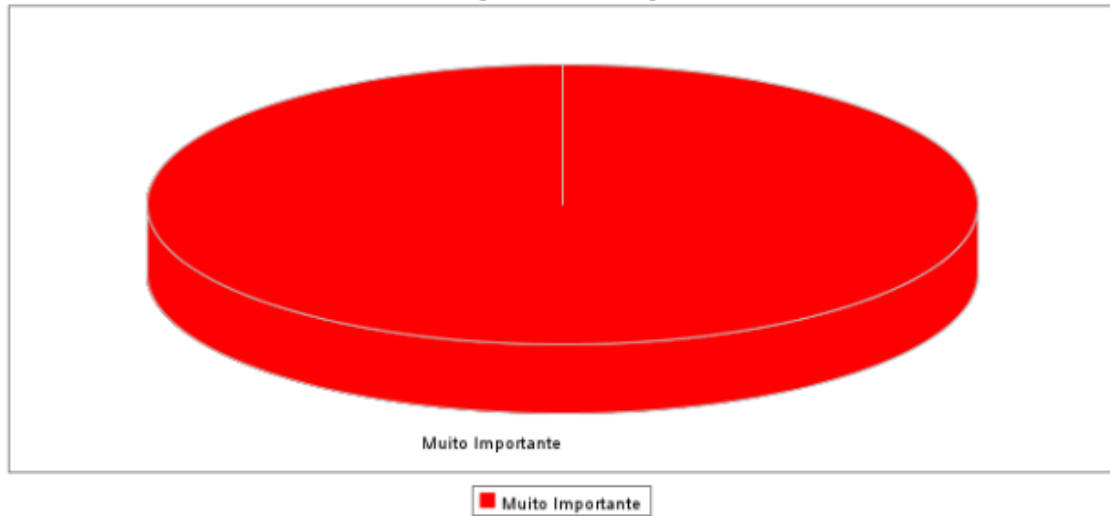
Descrição	Quantidade	Percentual
Liberação de Financiamento	1	16,67%
Atendimento	1	16,67%
Pedido de Acesso à Informação	1	16,67%
Curso	1	16,67%
Total	4	100%

Descrição	Quantidade	Percentual
Liberação de Financiamento	1	16,67%
Atendimento	1	16,67%
Pedido de Acesso à Informação	1	16,67%
Curso	1	16,67%
Total	4	100%

5. RESULTADO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

O resultado da pesquisa de satisfação durante o ano de 2016 apresentou os seguintes dados:

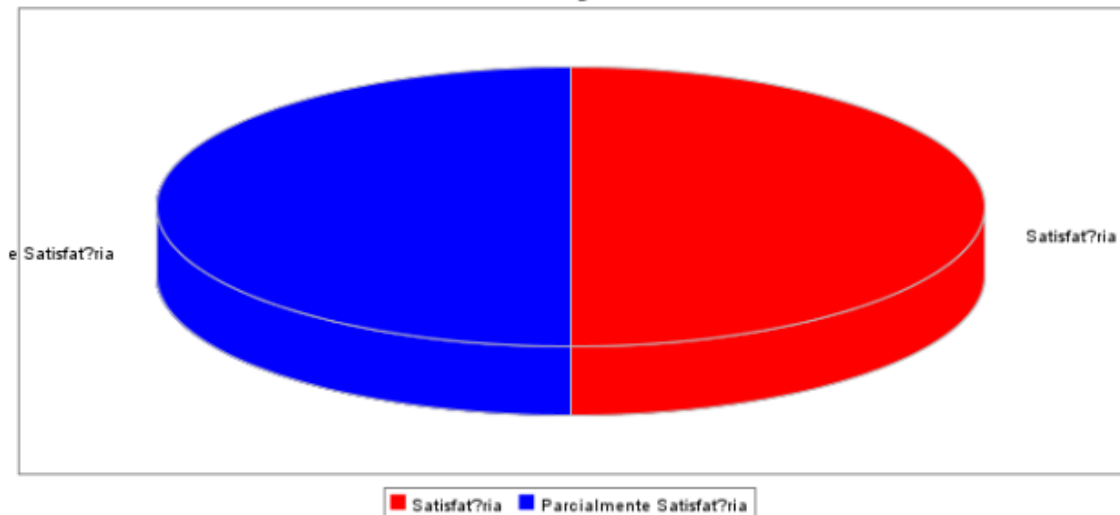
Estadística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 4
Total de atendimentos concluídos: 4
Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 2

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Muito Importante	2	100,00%

Estadística de Satisfação do Manifestante



Total de atendimentos no período: 4
Total de atendimentos concluídos: 4
Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 2

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfeita	1	50,00%
Parcialmente Satisfeita	1	50,00%

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 horas, tendo obtido o certificado de ouvidora, conforme documento anexo a este relatório.
- A Ouvidora participou do 1º Encontro da Ouvidoria em Ação – Participação Social e Cidadania, realizado no dia 23 de agosto de 2016 em Caruaru/PE. O evento teve como objetivo divulgar e fortalecer a importância do papel das Ouvidorias no interior do Estado, fomentando o controle social e a participação popular, aproximando, cada vez mais, o cidadão deste importante instrumento de inserção social.
- 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.

Foto 3: Ouvidora da Secretaria da Micro e Pequena Empresa, Trabalho e Qualificação.

Foto 4: Reunião de Monitoramento da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco.

Foto 5: 1º Encontro da Ouvidoria em Ação/ Caruaru-PE.

8. 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 01/07/2016 a 31/12/2016.

Recife, 17 de janeiro de 2017.

Taciana de Santana Farias
Ouvidora

Sérgio Maia de Farias Filho
Presidente

ADENDO

Conforme solicitação da Ouvidoria da Secretaria da Pequena e Micro Empresa, Trabalho e Qualificação, encaminhamos abaixo as respostas sobre os questionamentos feitos para a Ouvidoria da AGEFEPE, em relação ao ano de 2016:

- **Quantas manifestações, a natureza delas, a resolatividade, as áreas demandadas e os assuntos.**

Quantidade: A AGEFEPE recebeu 04 manifestações, sendo 03 manifestações comuns e 01 Pedido de Acesso à Informação.

Natureza: Informação (3) e Sugestão (1).

Resolatividade: Todas as manifestações foram concluídas dentro do prazo.

Áreas demandadas: Gerência de Financiamentos Especiais e Assessoria Institucional

Assuntos: Liberação de Financiamento, Curso, Atendimento, Pedido de Acesso à Informação.

- **Se houve Pedido de Acesso à Informação - PAI (quantos, se foi concedida a informação, se houve prorrogação de prazo)**

Sim, houve 01 PAI. A solicitação foi atendida dentro do prazo.

- **Reuniões e capacitações na área de ouvidoria**

Participação das reuniões de Monitoramento da Controladoria Geral do Estado, Certificação em Ouvidoria, Participação do evento “1º Encontro da Ouvidoria em Ação – Participação Social e Cidadania.

- **Informar, se houver, alguma especificidade de sua ouvidoria**

A Ouvidoria da AGEFEPE recebe poucas demandas de manifestação, todavia vale ressaltar que o telefone da ouvidoria (0800.081.7450) recebe um número considerável de chamadas durante o dia, todavia não são registros de manifestações, tratam-se de clientes que desejam informações com áreas específicas (negócios, cobrança, etc), mas que não tem possibilidade de ligar para o número fixo da Agência. Nesse caso, anoto com atenção as demandas e repasso o contato do cliente para as áreas responsáveis, sempre me certificando que todos estão atendendo às solicitações e zelando pela boa comunicação.

- **Se, das manifestações recebidas, alguma gerou proposições de melhorias**

A proposição de melhoria interna foi gerada no sentido da realização dos cursos a serem realizados pela AGEFEPE, conforme Sugestão recebida em uma das manifestações.

- **Resultado das pesquisas de satisfação**

Dos 04 registros de manifestação, apenas 02 se posicionaram, sendo o resultado caracterizado em: 01 resultado satisfatório e 01 insatisfatório.