

RELATÓRIO OUVIDORIA

2021.1



Agência de
Empreendedorismo
de Pernambuco

Agência de Fomento do Estado de Pernambuco S/A

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 1º semestre de 2021	5
Resolutividade	7
Listagem de Manifestações Recebidas.....	8
Considerações Finais	10

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.

O tempo de solução para cada demanda depende de sua complexidade. No entanto, de acordo com a Resolução CMN 4.433, toda mensagem enviada para a Ouvidoria da AGE deve ser respondida em até 15 (quinze) dias, contados a partir da data de ocorrência.

As mensagens encaminhadas para a Ouvidoria são registradas no sistema de redes integradas do Estado (G-CON), em parceria com o Governo do Estado. O sistema, ao identificar os dados e a respectiva demanda, fornece ao usuário um número de protocolo como garantia do registro. Por sua vez, ao receber a mensagem, a Ouvidoria analisa, encaminha para a área responsável e monitora o andamento da mesma até a sua efetiva conclusão.

Cabe mencionar que o G-COM também 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 ouvidoria 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 Estatuto Social, a Ouvidoria da AGE foi criada em 14 de abril de 2011 e tem como principais atribuições as seguintes atividades:

- (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 10 (dez) dias, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas por mês, ocasião em que o demandante será informado dos motivos da prorrogação;
- (v) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no inciso iv;
- (vi) Manter o Conselho de Administração ou, na sua ausência, a Diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;
- (vii) Elaborar e encaminhar ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, à Diretoria da sociedade, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualificativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de que trata o inciso 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.

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.

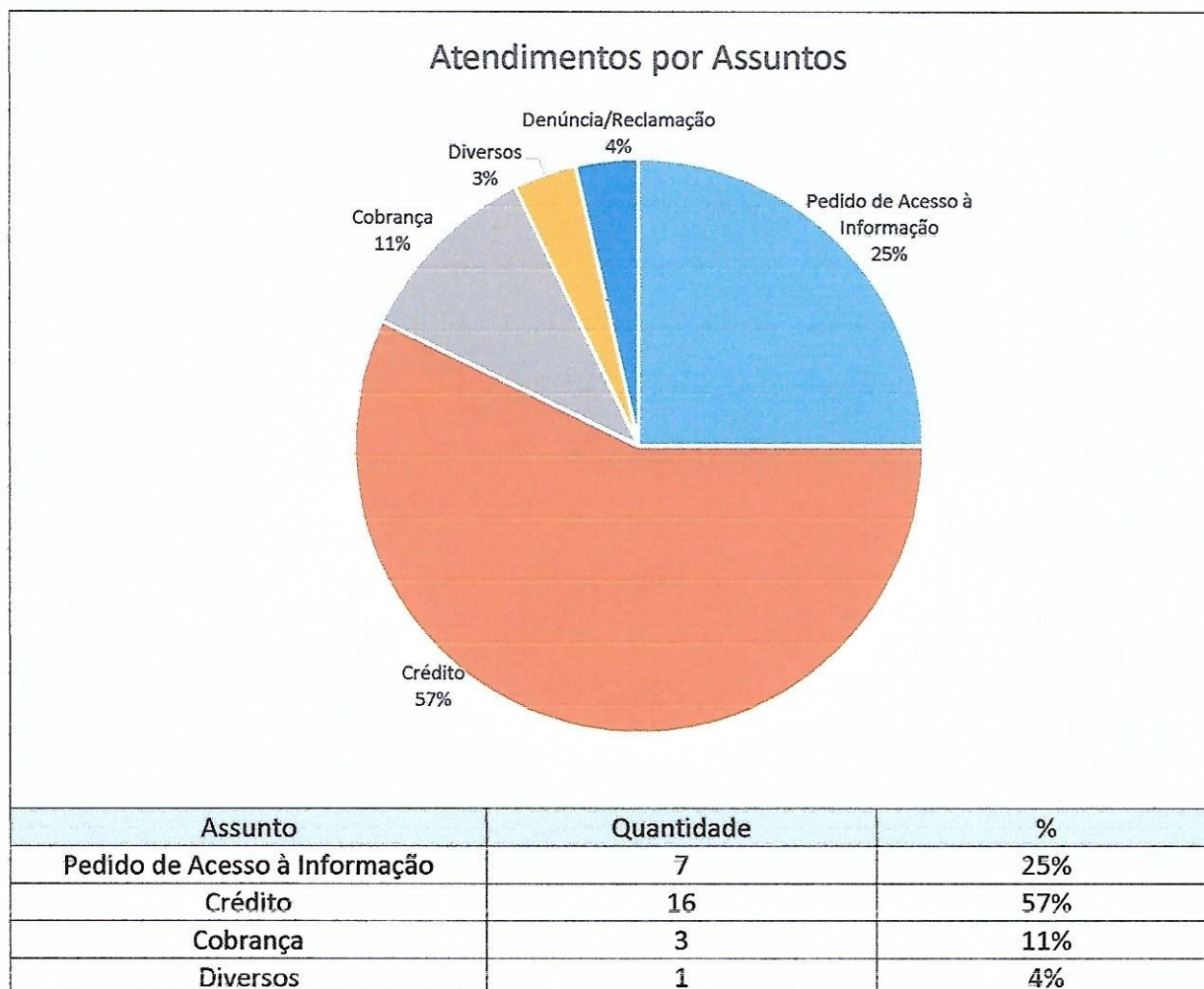
A AGE está em conformidade com as disposições da resolução nº 4.433 do Banco Central de 23 de julho de 2015, acerca de condições de atendimento e sinalizações.

Manifestações recebidas no 1º semestre de 2021

A Ouvidoria da AGE assegurou durante o primeiro semestre de 2021 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida. As manifestações com conteúdo de críticas, sugestões, elogios e reclamações foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria, para envio de resposta aos clientes e usuários.

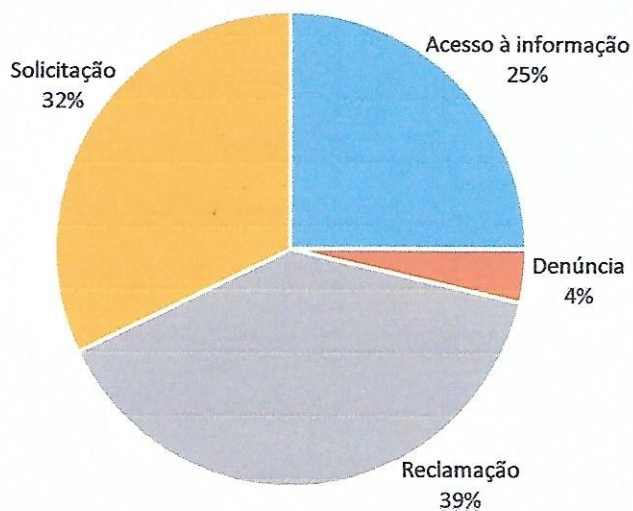
Com relação às demandas recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria, os clientes e usuários foram orientados quanto aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

No período de 01.01.2021 a 30.06.2021, a AGE recebeu 28 manifestações, conforme detalhamento abaixo:



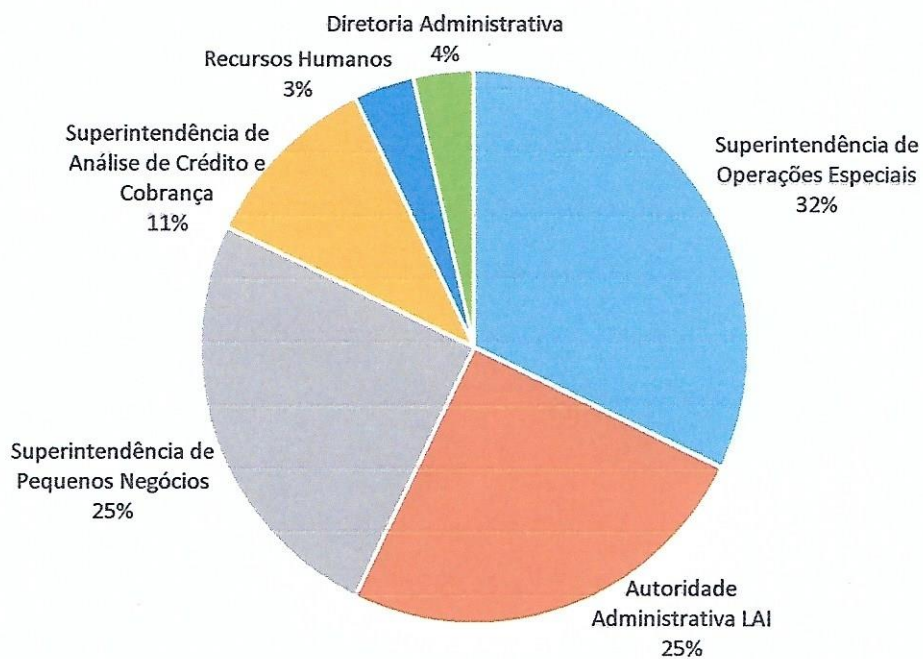
Denúncia/Reclamação	1	4%
Total	28	100%

Atendimentos por Natureza



Assunto	Quantidade	%
Acesso à Informação	7	25%
Denúncia	1	4%
Reclamação	11	39%
Solicitação	9	32%
Total	28	100%

Atendimentos por Setor



Assunto	Quantidade	%
Superintendência de Operações Especiais	9	32%
Autoridade Administrativa LAI	7	25%
Superintendência de Pequenos Negócios	7	25%
Superintendência de Análise de Crédito e Cobrança	3	11%
Recursos Humanos	1	4%
Diretoria Administrativa	1	4%
Total	28	100%

Em relação aos dados apresentados, cabe destacar que a Natureza do atendimento é definida pelo próprio reclamante, portanto, onde se vê um caso de denúncia, a intenção do cliente foi reclamar dos critérios de acesso à linha GiroAGE, e não necessariamente denunciar um ato ilícito.

Em relação às demandas por atendimentos relacionadas ao assunto Crédito (Tabela Atendimento por Assunto), o alto percentual aparenta ter correlação com as novas linhas de crédito lançadas pela AGE no primeiro semestre, tais como GiroAGE Emergencial, cujas ocorrências foram encaminhadas para a Superintendência de Operações Especiais, e CredPOP Recife, direcionadas para Superintendência de Pequenos Negócios. Além das demandas usuais em virtude das linhas já existentes.

No que se refere ao índice de atendimentos classificados como Reclamações (Tabela Atendimento por Natureza), a ouvidoria tornou-se um canal de atendimento de clientes insatisfeitos por não acessarem as linhas de crédito oferecidas pela AGE, vide o exemplo da denúncia. Todos os casos foram tratados e analisados, mas o fato é que os reclamantes não reuniam as condições mínimas para aprovação do pleito pela análise de crédito, o que se converteu em algumas reclamações no canal da Ouvidoria. As reclamações envolviam tanto a reprovação da sua solicitação, como os critérios adotados para acesso ao crédito.

Além da impossibilidade de acesso ao crédito, também foram registradas algumas reclamações referentes à falta de retorno sobre o cadastro realizado nas linhas disponibilizadas. De fato, a AGE recebeu milhares de inscrições para a linha GiroAGE Emergencial logo após o seu lançamento, o que ocasionou uma demora na análise e no retorno de alguns proponentes. Após a fase inicial de adaptação, o setor de Negócios se adequou à demanda e contactou a base de clientes cadastradas.

A Ouvidoria também recebeu sete Pedidos de Acesso à Informação, que foram prontamente atendidos.

As ocorrências foram analisadas e respondidas de acordo com a situação de cada cliente.

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 deseje o cidadão.

Listagem de Manifestações Recebidas

Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE

Período de: 01/01/2021 a 30/06/2021

Protocolo	Data de Entrada	Protocolo Origem	Uf	Município	Área	Assunto	Natureza	Priorização	Status	Protocolo
202155993	25/05/2021		PE	Caruaru	SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	Crédito	Reclamação	Alta	Concluído	202155993
202155150	21/05/2021		PE	Caruaru	SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	Crédito	Reclamação	Alta	Concluído	202155150
202154865	21/05/2021		PE	Recife	SUPEN - Superintendência de Pequenos Negócios	Crédito	Reclamação	Alta	Concluído	202154865
202154854	21/05/2021		PE	Recife	SUPEN - Superintendência de Pequenos Negócios	Crédito	Reclamação	Média	Concluído	202154854
202154723	20/05/2021		PE	Recife	SUPEN - Superintendência de Pequenos Negócios	Crédito	Solicitação	Alta	Concluído	202154723
202153209	18/05/2021			null	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Baixa	Concluído	202153209
202152527	16/05/2021			null	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Alta	Concluído	202152527
202152327	14/05/2021			null	DIRAD-Diretoria Administrativa	Denúncia/Reclamação	Denúncia	Alta	Concluído	202152327
202149872	05/05/2021			null	SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	Crédito	Solicitação	Média	Concluído	202149872
202148763	03/05/2021		PE	Recife	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Alta	Concluído	202148763

202148426	30/04/2021	PE Bezerros	SUCRE - Superintendência de Análise de Crédito e Cobrança	Cobrança	Reclamação Média	Concluído	202148426
202147857	29/04/2021	PE Recife	SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	Crédito	Solicitação Média	Concluído	202147857
202146803	28/04/2021	PE Ipojuca	SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	Crédito	Solicitação Média	Concluído	202146803
202144951	23/04/2021	PE Caruaru	SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	Crédito	Solicitação Alta	Concluído	202144951
202143907	20/04/2021	PE Paulista	SUPEN - Superintendência de Pequenos Negócios	Crédito	Reclamação Alta	Concluído	202143907
202143565	19/04/2021	null	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação Alta	Concluído	202143565
202143205	19/04/2021	PE Recife	SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	Crédito	Reclamação Alta	Concluído	202143205
202142778	16/04/2021	PE Recife	SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	Crédito	Solicitação Alta	Concluído	202142778
202142240	15/04/2021	null	SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	Crédito	Reclamação Alta	Concluído	202142240
202137475	03/04/2021	RS Porto Alegre	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação Alta	Concluído	202137475
202134626	24/03/2021	PE Paranatama	SUPEN - Superintendência de Pequenos Negócios	Crédito	Solicitação Alta	Concluído	202134626
202133853	23/03/2021	PE Goiana	SUCRE - Superintendência de Análise de Crédito e Cobrança	Cobrança	Solicitação Média	Concluído	202133853
202133217	22/03/2021	PE Recife	SUPEN - Superintendência de Pequenos Negócios	Crédito	Solicitação Alta	Concluído	202133217
202125352	03/03/2021	null	Recursos Humanos - RH	Diversos	Reclamação Alta	Concluído	202125352
202122442	24/02/2021	PE Paulista	SUPEN - Superintendência de Pequenos Negócios	Crédito	Reclamação Alta	Concluído	202122442
202113558	03/02/2021	null	SUCRE - Superintendência de Análise de Crédito e Cobrança	Cobrança	Reclamação Alta	Concluído	202113558
202112731	02/02/2021	null	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação Alta	Concluído	202112731
20218741	22/01/2021	PE Recife	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação Alta	Concluído	20218741

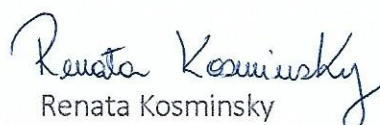
Considerações Finais

A Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco conta com o apoio da alta administração e demais gestores desta instituição. O trabalho objetiva não apenas receber e tratar as manifestações, mas, principalmente, prestar um atendimento atencioso, digno e compatível com os princípios e valores da instituição.

Este relatório abordou as ações da Ouvidoria AGE no período de 01/01/2021 a 30/06/2021.

Recife, 09 de julho de 2021.


Márcio Stefanni
Diretor Presidente


Renata Kosminsky
Diretora de Ouvidoria


Ana Carolina Guimarães
Ouvidora