

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**

Janeiro, 2016.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria de acordo com o Guia de Ouvidorias¹: deve ser um importante agente de melhorias para os processos de trabalho da instituição. É a representação da voz do cidadão e direciona ações de melhorias, fideliza clientes e gera resultados que eram obtidos em pequenas interações com os canais de atendimento e apoio da empresa. Essa voz é representada na figura do ouvidor deve ser uma parte da organização, capaz de recomendar e redirecionar o rumo das decisões, acompanhadas das necessidades, dos valores, da imparcialidade, da legalidade e da conduta ética. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico. Acolhe as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento e de apoio ao consumidor, analisa e atua na busca de soluções, identifica tendências e orienta a organização, promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho e busca por soluções efetivas. Esse relatório tem por objetivo apresentar os resultados da Ouvidoria AGEFEPE durante o primeiro semestre deste ano, destacando o quantitativo de manifestações recebidas, síntese dos resultados das manifestações, as ações realizadas durante o período: participação em reuniões de monitoramento com a Rede de ouvidores, organizadas pela OGE/SCGE, participações em treinamentos, palestras proferidas.

A OUVIDORIA DA AGEFEPE

É um componente organizacional da Agência voltado a ser um interlocutor entre os empreendedores/cidadãos e a instituição. Trata sobre as manifestações dos empreendedores/cidadãos, registradas sob a forma de reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitações e informações. 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.

MISSÃO DA OUVIDORIA DA AGEFEPE

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

¹ Guia de Ouvidorias Brasil: consumidor exigente, cidadão consciente. São Paulo: Padrão Editorial. 2011.
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

- (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.

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO E SINALIZAÇÃO

A nova 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 e no meio eletrônico pelo site <http://www2.agefepe.pe.gov.br/web/agefepe/ouvidoria>. As fotos a seguir mostram nossa conformidade com a Resolução 3849 do BACEN.

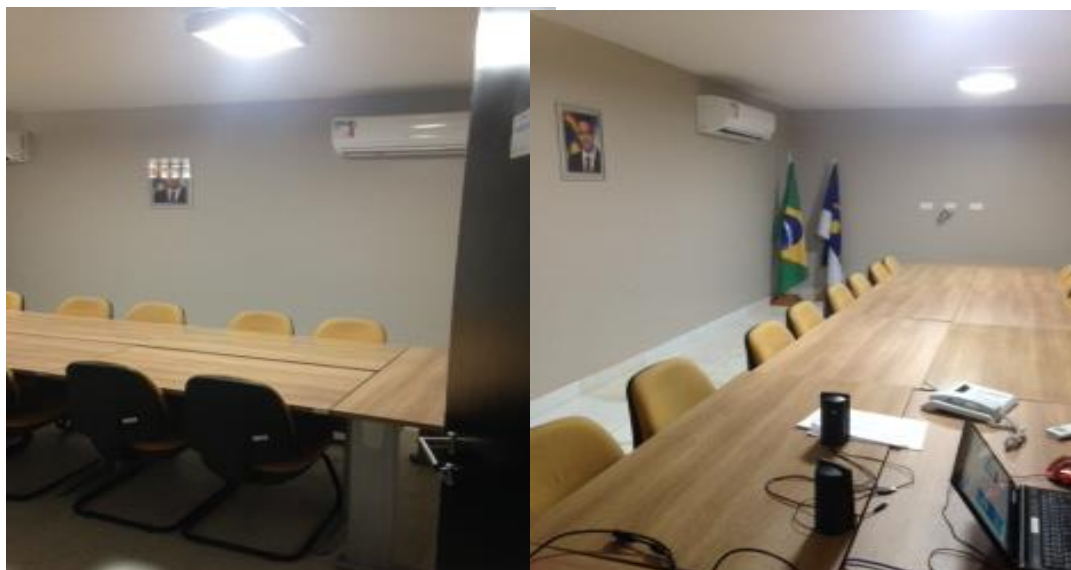
- Rampa de acesso à recepção da AGEFEPE



- Telefone da Ouvidoria afixado na recepção conforme indica seta



- Sala disponibilizada para a Ouvidoria para atender ao interessado



QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01.07.a 31.12.2015, a AGEFEPE recebeu 10 manifestações, conforme gráficos e quadros a seguir:

Atendimentos por Assunto

This chart has expired. Please reload.

Descrição	Quantidade	Percentual
Atendimento	4	40%
Cobrança	1	10%
Improcedente	3	30%
Nomeações	1	10%
Portal AGEFEPE	1	10%
Total	10	100%

Atendimento por Natureza

This chart has expired. Please reload.

Descrição	Quantidade	Percentual
Informação	6	60%
Sugestão	1	10%
Reclamação	2	20%
Denúncia	1	10%
Total	10	100%

SÍNTESE DOS RESULTADOS DAS MANIFESTAÇÕES

Na análise qualitativa das manifestações podemos perceber que 60% (06 manifestações) foram solicitações de informações, as quais trataram sobre linhas de financiamento e boleto de cobrança; 02 (duas) reclamações, sendo uma sobre falta de comunicação com os avalistas negativados e a outra sobre a dificuldade de contato com a AGEFEPE, seja pelo site da AGEFEPE que se encontra desatualizado e pelo telefone; 01 (uma) sugestão, a respeito de sistema para Ouvidorias, e 01 (uma) denúncia, sobre a nomeação do Presidente da Agência.

As manifestações segundo a procedência são qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, segundo a Circular n. 3.503 do Banco Central de 26/07/2010. Das 10 (dez) manifestações, 03 (três), registradas como “informação”, estão qualificadas como improcedentes, todas as outras foram qualificadas como procedentes solucionadas.

Todas as manifestações receberam o tratamento e a resposta adequados das áreas relacionadas da AGEFEPE. 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. A seguir quadro das sínteses descritivas dos fatos e das respostas enviadas.

AÇÕES REALIZADAS

Participação no curso de “Implantação e gestão de ouvidorias”, no Centro de Formação dos Servidores Públicos do Estado (Cefospe), ministrado pela coordenadora da Rede de Ouvidorias, Zélia Correia, e a servidora da Secretaria da Controladoria Geral do Estado, Karla Júlia Marcelino. Foi abordado, na teoria e na prática, os recursos necessários para a organização e manutenção de uma unidade de Ouvidoria, além de serem ressaltados aspectos conceituais e éticos aos profissionais da área.



Participações em reuniões de monitoramento com a Rede de Ouvidores, organizadas pela Ouvidoria Geral do Estado – SCGE

Bimestralmente, a Ouvidoria da AGEFEPE é convidada a participar das reuniões da Ouvidoria do Estado com toda a rede de ouvidores de Pernambuco. 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.

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 discricção 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 01/07/2015 a 31/12/2015.

Recife, 31 de dezembro de 2015.

Taciana de Santana Farias
Ouvidora

Jackson Antônio da Trindade Rocha
Presidente