



RELATÓRIO OUVIDORIA

2022.1



Agência de
Empreendedorismo
de Pernambuco

Agência de Fomento do Estado de Pernambuco S/A

Secretaria de Emprego, Trabalho e Qualificação – SETEQ

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 2022	4
Atendimentos por Assunto	5
Atendimentos por Natureza.....	6
Atendimentos por Área.....	7
Resolutividade	7
Listagem de Manifestações Recebidas.....	8
Ações Realizadas.....	9
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.

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.

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 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; 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 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.

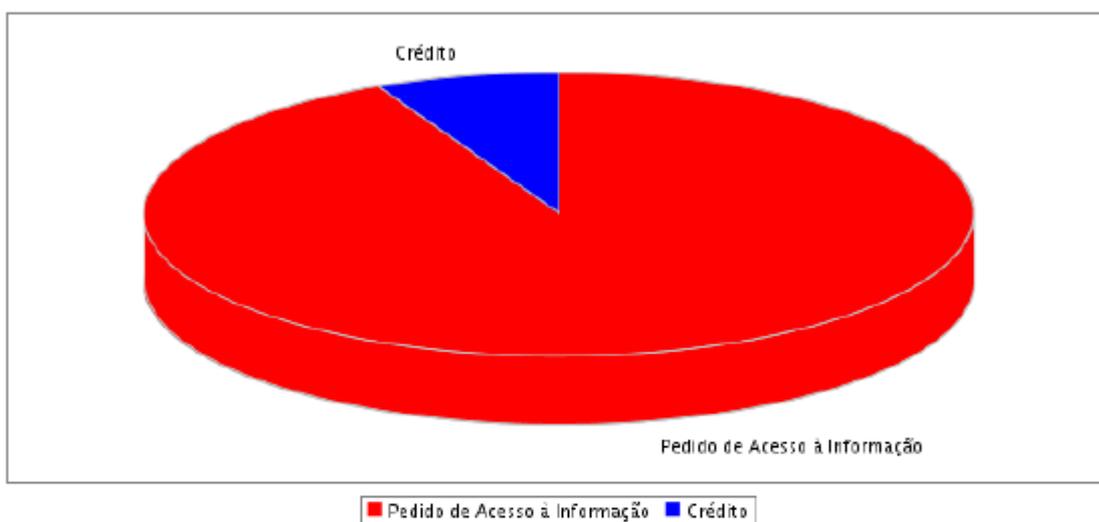
A AGE está em conformidade perante as disposições da resolução nº 4.433 do Banco Central, de 23 de julho de 2015, acerca de condições de atendimento e sinalizações.

Manifestações recebidas no 1º semestre de 2022

No período de 01.01.2022 a 30.06.2022, a AGE recebeu 17 manifestações, conforme detalhamento abaixo:

Atendimentos por Assunto

Período de: 01/01/2022 a 30/06/2022

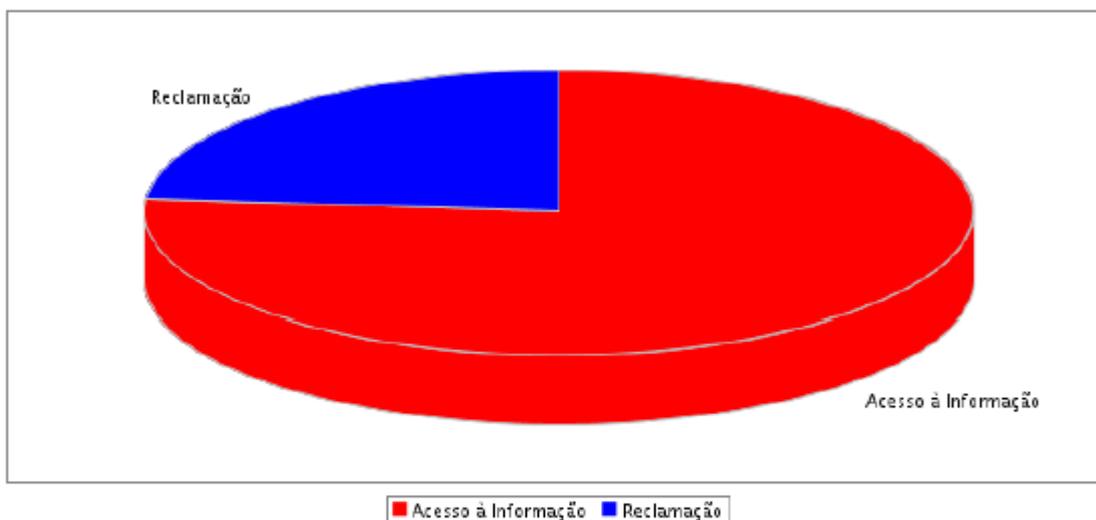


Descrição		Quantidade	Percentual
Pedido de Acesso à Informação	13	76,47%	
Crédito	2	11,76%	
Crédito	1	5,88%	
Crédito	1	5,88%	
Total		17	100%

Atendimentos por Natureza

Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE

Período de: 01/01/2022 a 30/06/2022

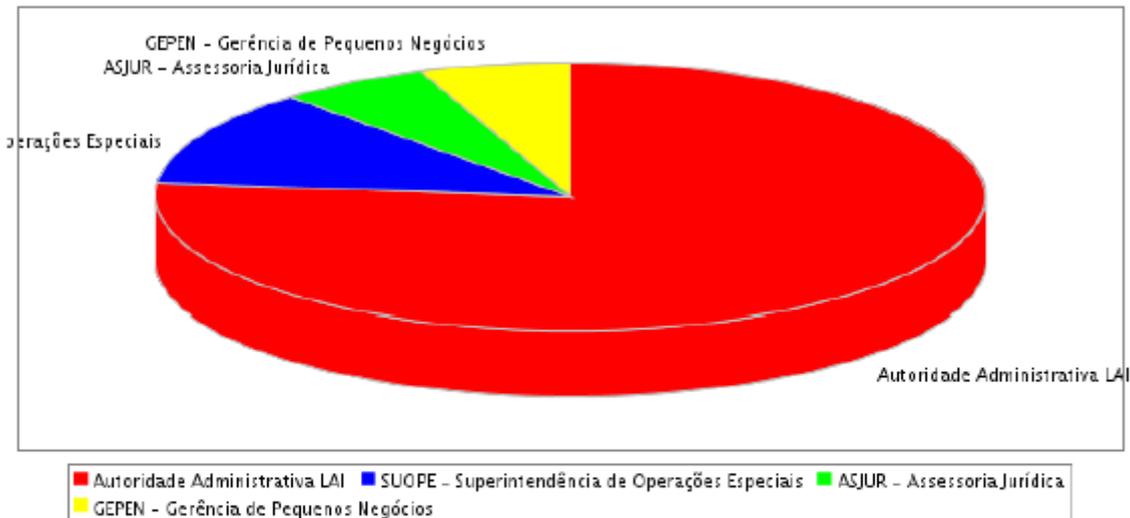


Descrição	Quantidade	Percentual
Acesso à Informação	13	76,47%
Reclamação	4	23,53%
Total	17	100%

Atendimentos por Área

Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE

Período de: 01/01/2022 a 30/06/2022



Descrição	Quantidade
Autoridade Administrativa LAI	13
SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	2
ASJUR - Assessoria Jurídica	1
GEPEN - Gerência de Pequenos Negócios	1
Total	17

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 desejo o cidadão.

Listagem de Manifestações Recebidas

Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE

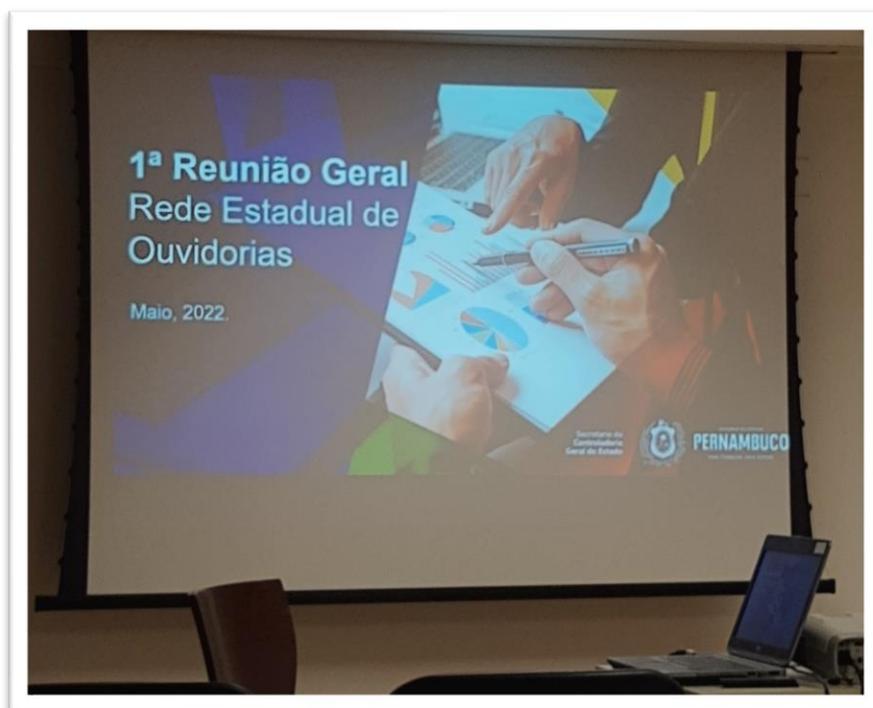
Período de: 01/01/2022 a 30/06/2022

Protocolo	Data de Entrada	Protocolo Origem	Uf Municipio	Área	Assunto	Natureza	Status
202251427	22/06/2022		PE Recife	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Concluído
202246594	06/06/2022		PE Ipojuca	SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	Crédito	Reclamação	Concluído
202238635	09/05/2022		PE Olinda	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Concluído
202236935	03/05/2022		PE Paulista	GEPEN - Gerência de Pequenos Negócios	Crédito	Reclamação	Concluído
202236556	02/05/2022		PE Jaboatão dos Guararapes	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Concluído
202236498	02/05/2022		null	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Concluído
202232256	17/04/2022		PE Recife	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Concluído
202224783	21/03/2022		PE null	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Concluído
202223381	16/03/2022		null	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Concluído
202223239	16/03/2022		SP São Paulo	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Concluído
202223082	15/03/2022		null	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Concluído
202219376	04/03/2022		null	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Concluído
202218399	02/03/2022		null	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Concluído
202215295	21/02/2022		PE Gravata	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Concluído
202213032	15/02/2022		PE São João	SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	Crédito	Reclamação	Concluído
20226248	24/01/2022		RN Natal	Autoridade Administrativa LAI	Pedido de Acesso à Informação	Acesso à Informação	Concluído
20225509	20/01/2022		null	ASJUR - Assessoria Jurídica	Crédito	Reclamação	Concluído

Ações Realizadas

A Ouvidoria da AGE atuou para encaminhar adequadamente o cidadão que buscava orientação sobre as linhas de crédito existentes e as novas, criadas em alinhamento com a estratégia do Governo do Estado, para auxiliar o empreendedor, mantendo os atendimentos via site, e-mail, carta e pelo 0800.

Ademais, a AGE participou da 1ª Reunião presencial da Rede de Ouvidores em 2022, realizada no auditório da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado (SCGE), em 05/05. Dentre os objetivos do encontro, destaca-se o desenvolvimento de um diálogo com a Rede de Ouvidores para execução e implantação de um planejamento estratégico e compartilhamento de boas práticas entre os diversos órgãos do Estado.



1ª Reunião Presencial Geral da Rede de Ouvidoria do Estado, realizada no dia 05/05/2022.

Ademais, a Ouvidora da AGE também participou do curso Gestão em Ouvidoria, oferecido pelo Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Estado de Pernambuco – CEFOSPE. O treinamento focou na capacitação de servidores públicos para atuarem na Rede de Ouvidorias, trazendo conhecimentos da legislação estadual de Ouvidorias, dos procedimentos técnicos relativos ao monitoramento das manifestações e transparência passiva com foco no fortalecimento da cidadania, na promoção ao controle social e o subsídio ao controle interno, visando a excelência da gestão.



Certificado de conclusão do curso da Ouvidora da AGE

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 órgão trabalha não apenas para receber e tratar as manifestações, mas também 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 01/01/2022 a 30/06/2026.

Recife, 21 de julho de 2022.

Márcio Stefanni
Diretor Presidente

Renata Kosminsky
Diretora de Ouvidoria

Ana Carolina Guimarães
Ouvidora