



Relatório Ouvidoria

2020.1



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 1º semestre.....	4
Atendimentos por Natureza.....	4
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.

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.

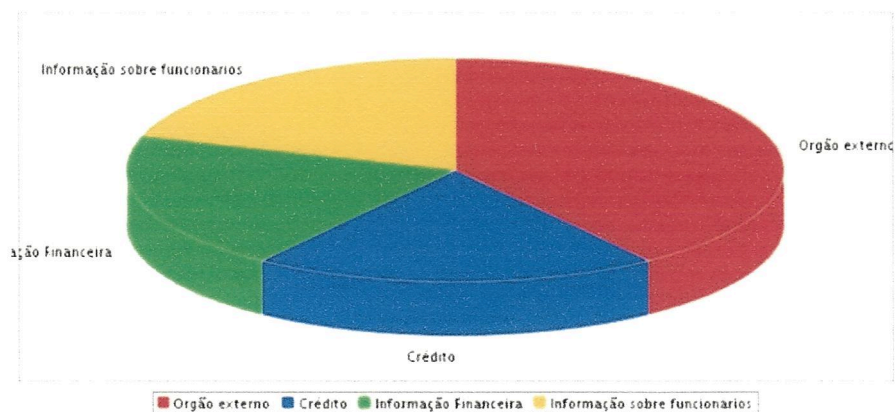
A AGE está em conformidade perante as disposições da resolução nº 4.433 do Banco Central de 23 de julho de 2015, acerca de condições de atendimento e sinalizações.

Manifestações recebidas no 1º semestre

No período de 01.01.2020 a 30.06.2020, a AGE recebeu 05 manifestações, conforme detalhamento abaixo:

Atendimentos por Assunto

Período de: 01/01/2020 a 30/06/2020



Descrição	Quantidade	Percentual
Orgão externo	2	33.33%
Crédito	1	16.67%
Informação Financeira	1	16.67%
Informação sobre funcionários	1	16.67%
Total	5	100%

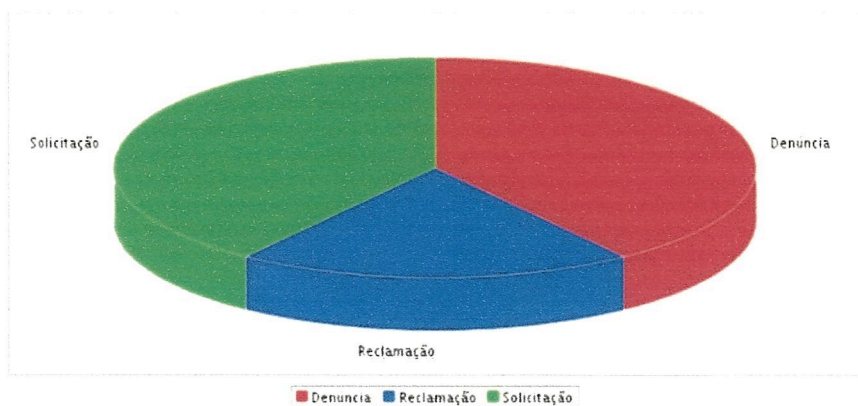
powered by Multi Solution

Atendimentos por Natureza

Administração de Ouvidoria
Atendimentos por Natureza

14/07/2020 18:21
carolina.agefepe

Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE
Período de: 01/01/2020 a 30/06/2020



Descrição	Quantidade	Percentual
Denúncia	2	40.00%
Reclamação	1	20.00%
Solicitação	2	40.00%
Total	5	100%

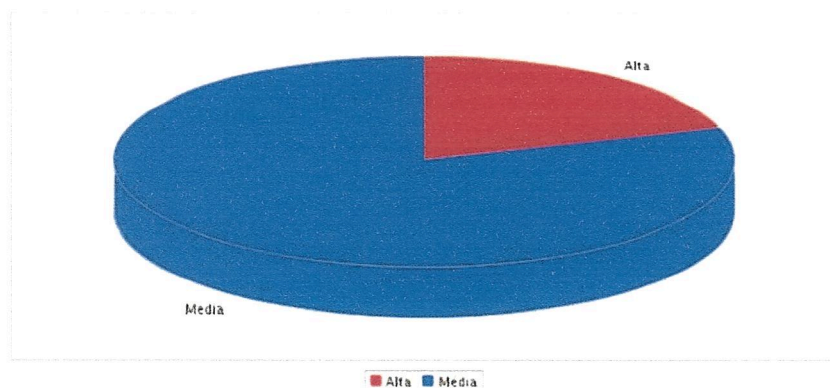
powered by Multi Solution

Atendimentos por Priorização

Administração de Ouvidoria
Atendimentos por Priorização

14/07/2020 18:20
carolina.agefepe

Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE
Período de: 01/01/2020 a 30/06/2020



Descrição	Quantidade	Percentual
Alta	1	20.00%
Média	4	80.00%

powered by Multi Solution

Resolutividade

Todas as manifestações registradas no semestre em referência tiveram o tratamento e a 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 o800, conforme deseje o cidadão.

Administração de Ouvidoria
Listagem de Manifestações Geral

14/07/2020 19:11
carolina.agefepe

Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE
Período de: 01/01/2020 a 30/06/2020

Protocolo	Data de Entrada	Protocolo Origem	Uf Origem Manifestação	Área	Assunto	Natureza	Status
202047089	01/06/2020		E-mail	DIRF-Diretoria Financeira e de Planejamento e Controle	Informação Financeira	Reclamação	Concluído
202034095	01/05/2020		Internet	Orgão Externo	Orgão externo	Denúncia	Concluído
202033959	30/04/2020		Internet	Orgão Externo	Orgão externo	Denúncia	Concluído
202020269	09/03/2020		Internet	Recursos Humanos - RH	Informação sobre funcionários	Solicitação	Concluído
20201350	06/01/2020		E-mail	SUPEN - Superintendência de Pequenos Negócios	Crédito	Solicitação	Concluído

powered by Multi Solution

Ações Realizadas

Em decorrência da pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), foi necessário um conjunto de medidas urgentes necessárias à prevenção, controle e mitigação dos riscos sociais e econômicos para o Estado.

Nossa Ouvidoria atuou para encaminhar adequadamente o cidadão que buscava orientação sobre as linhas de crédito criados pelo Governo do Estado para auxiliar o micro e pequeno empreendedor, mantendo os atendimentos via e-mail, carta e pelo o800.

Considerações Finais

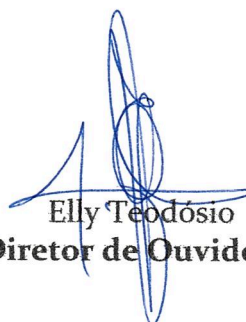
A Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco conta com o apoio da alta administração e demais gestores desta instituição. Trabalhamos não apenas para receber e tratar as manifestações, mas para que o cidadão/cliente tenha um atendimento atencioso, digno e compatível com os princípios e valores da instituição e que a sociedade exige.

Este relatório abordou as ações da Ouvidoria AGE no período de 01/01/2020 a 30/06/2020.

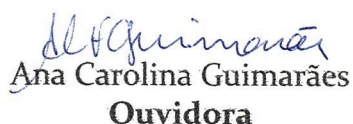
Recife, 14 de julho de 2020.



Marcelo Barros
Diretor Presidente



Elly Teodósio
Diretor de Ouvidoria



Ana Carolina Guimarães
Ouvidora