

**AGÊNCIA DE FOMENTO DO  
ESTADO DE PERNAMBUCO**



---

# **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

DATA BASE: 2018.2



**RECIFE, PE.**



A Agência de Fomento de Pernambuco S.A. – AGEFEPE é uma instituição financeira (Sociedade Anônima de Economia Mista), vinculada à Secretaria da Micro e Pequena Empresa, Trabalho e Qualificação do Estado, que tem como objetivo apoiar financeiramente o desenvolvimento de micros, pequenos e médios negócios. Para isso, oferece diversas modalidades de empréstimos para empresas e pessoas físicas que planejam ampliar seus empreendimentos. Entre os segmentos que podem ser beneficiados estão atividades industriais, comerciais, do agronegócio, do turismo, de serviços e de informática, entre outros.

Na 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. Além de se apresentar 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.

Em atendimento à Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e normas complementares, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco S.A. no período de 01/07/2018 a 31/12/2018.

No decorrer deste relatório serão apresentados o modo de atuação da Ouvidoria e sua importância dentro da Instituição, a estrutura de atendimento, o processo de acompanhamento das manifestações, informações estatísticas, análises qualitativas e as ações desenvolvidas no período avaliado.





# MISSÃO DA OUVIDORIA

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

## 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

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;
- (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 proposições do 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 sede da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco tem um espaço físico para o atendimento ao público, com acesso à Portadores de Necessidades Especiais, bem como local reservado apenas para o atendimento, em cumprimento com a resolução nº 4.433 do Banco Central de 23 de julho de 2015.

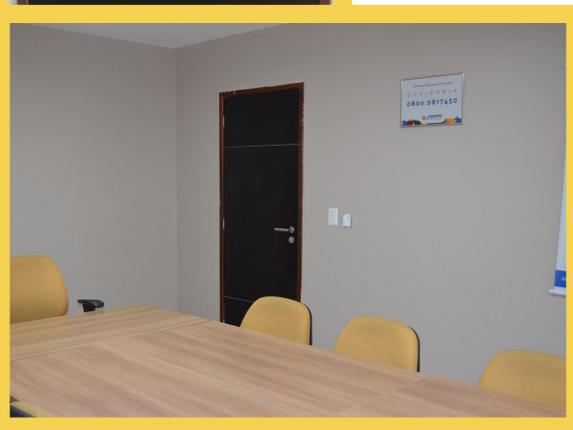
Rampa de acesso à recepção da AGEFEPE com acesso à cadeirantes



Sanitário com acesso à cadeirantes



Telefone da Ouvidoria afixado na recepção



Sala disponibilizada para a Ouvidoria para atender ao interessado

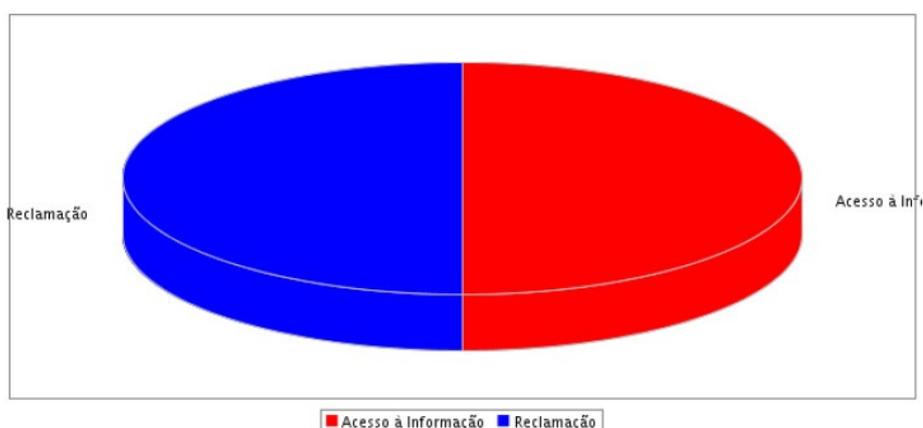


## QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01.07 a 31.12.2018, a AGEFEPE recebeu 04 manifestações, conforme gráficos e quadros a seguir:

### Atendimento por Natureza

Das 04 manifestações recebidas no semestre, 02 delas foram **Pedidos de Acesso à Informação** e as outras 02 foram classificadas como **Reclamação**



Descrição	Quantidade	Percentual
Acesso à Informação	2	50,00%
Reclamação	2	50,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

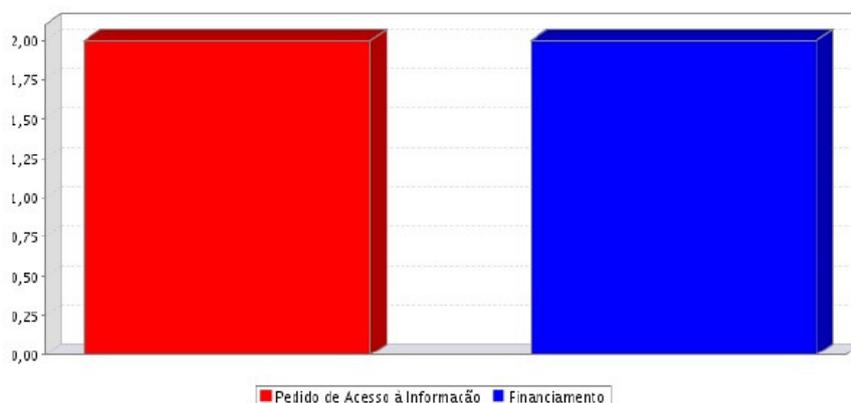
Imagem 01

### Atendimento por Assunto

Dos 04 registros, apenas 02 recebem uma nomenclatura específica de assunto, as quais foram classificadas como **Financiamento**. Os outros 02 registros permanecem como **Pedido de Acesso à Informação**

Atendimentos por Assunto

Período de: 01/07/2018 a 31/12/2018



Descrição	Quantidade	Percentual
Pedido de Acesso à Informação	2	50,00%
Financiamento	2	50,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Imagem 02



## Listagem das manifestações recebidas no período analisado

Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE

Período de: 01/07/2018 a 31/12/2018

### Listagem por Manifestações Concluídas

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
91268	13/12/2018	PAI-Pedido de Acesso à Informa ...		Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
19/12/2018	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
02/01/2019	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
78545	29/10/2018	PAI-Pedido de Acesso à Informa ...		Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
06/11/2018	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
06/11/2018	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
63370	03/09/2018	Tenho muito respeito pelo trab ...		Reclamação	Financiamento	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
06/09/2018	OUV_AGEFEPE	DIPEC - DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E CONTROLE	
10/09/2018	DIPEC - DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E CONTROLE	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação

Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
63026	31/08/2018	"Cidadão(ã) redama que é arte ...		Reclamação	Financiamento	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação

Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
06/09/2018	OUV_AGEFEPE	DIPEC - DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E CONTROLE	
06/09/2018	OUV_AGEFEPE	DIPEC - DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E CONTROLE	
10/09/2018	DIPEC - DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E CONTROLE	OUV_AGEFEPE	Sim

Imagem 03

\* As imagens 01, 02 e 03 foram retiradas do Sistema Informatizado de Ouvidoria do Estado de Pernambuco - GCON



## CANAIS DA OUVIDORIA

- **Endereço Físico/Correspondência:** A Agência de Fomento do Estado de Pernambuco tem um espaço físico para o atendimento ao público no pavimento térreo, situada na Rua Dom João Costa, 20 – Torreão, Recife/PE.
- **Sítio Eletrônico:** <https://www.agefepe.com.br/ouvidoria>
- **Telefone:** 0800.081.7450
- **E-mail:** [ouvidoria@agefepe.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@agefepe.pe.gov.br)
- **Sistema Informatizado de Ouvidoria do Estado:** Qualquer demanda recebida através da rede de Ouvidoria Geral de Pernambuco é encaminhada à AGEFEPE através do sistema G-CON.

## COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Na gestão da Ouvidoria, com o cargo de Ouvidor da Agência de Fomento, permanece Taciana Farias e, como Diretor Severino Emanuel Rocha.



\* Devido à baixa demanda de registros para a Ouvidoria da AGEFEPE a equipe é reduzida, todavia a colaboradora Ana Carolina Guimarães atua como backup da Ouvidora e possui curso de Implantação, Gestão e Práticas de Ouvidoria.

## CAPACITAÇÕES

A Ouvidora da AGEFEPE é certificada pela Associação Brasileira de Ouvidoria - ABO. Vale registrar a participação da mesma em reuniões de monitoramento com a Rede de Ouvidores, organizadas pela Ouvidoria Geral do Estado – OGE, onde são tratados temas relacionados direta ou indiretamente à área de ouvidoria, além de 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



**Para o exercício de 2019 a Ouvidoria da AGEFEPE planeja aumentar os canais de atendimento (serão criadas ações para multicanalidade), expandir a divulgação das atividades da Ouvidoria, além de incentivar o público, interno e externo, a utilizar os canais da Ouvidoria para interagir.**

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.

