

AGE

Relatório de Ouvidoria 2023

ÍNDICE

1. A OUVIDORIA DA AGÊNCIA DE EMPREENDEDORISMO DO ESTADO DE PERNAMBUCO - AGE.....	3
2. MISSÃO, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	3
3. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO E SINALIZAÇÃO	4
4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO GCON.....	5
4.1. 1º SEMESTRE DE 2023.1	5
4.2. 2º SEMESTRE DE 2023.2	7
5. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SISTEMA DO BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN).....	8
6. LISTAGEM DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E CONCLUÍDAS.....	9
7. RESOLUTIVIDADE	11
8. AÇÕES REALIZADAS	12
9.	13

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2023

1. A OUVIDORIA DA AGÊNCIA DE EMPREENDEDORISMO DO ESTADO DE PERNAMBUCO - AGE

A Ouvidoria da Agência de Empreendedorismo do Estado de Pernambuco (AGE) se apresenta como um canal permanente de relacionamento com o seu público na forma de informações, sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios. O compromisso primordial consiste em assegurar a escuta ativa e a participação da sociedade pernambucana no aprimoramento contínuo das operações realizadas e dos serviços prestados pela AGE.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são meticulosamente classificadas, tratadas, encaminhadas e respondidas, observando os preceitos estabelecidos pela Lei Estadual nº 16.420/2018, o Decreto nº 48.659/2020, a Portaria SCGE nº 03/2022, e a Resolução nº 4.433 do Banco Central, datada de 23 de julho de 2015, na Resolução nº 4.629 do Banco Central, de 25 de janeiro de 2018, e na Resolução nº 4.860 do Banco Central, data de 23 de outubro de 2020.

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.

2. MISSÃO, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A missão da Agência de Empreendedorismo do Estado de Pernambuco consiste em assegurar a escuta e propiciar a participação da sociedade pernambucana na constante aprimoração das operações efetuadas e dos serviços oferecidos. 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.

3. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO E SINALIZAÇÃO

A Ouvidoria da Agência de Empreendedorismo do Estado de Pernambuco está empenhada na busca pela qualidade total e opera de segunda a sexta-feira, em sua sede localizada na Rua do Apolo, nº 81, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP: 50.030-220. O horário de atendimento compreende das 8h30 às 12h30 e das 14h às 17h. Os contatos podem ser realizados através do telefone 0800.081.7450, bem como pela internet, utilizando o e-mail ouvidoria@age.pe.gov.br, pelo site da AGE, e por meio de correspondência endereçada à sede em nome da Ouvidoria.

A AGE está em conformidade com as disposições da Resolução nº 4.433 do Banco Central (alterar para resolução 4.860 de 23/10/2020 resolução foi revogada), datada de 23 de julho de 2015, no que diz respeito às condições de atendimento e sinalizações.

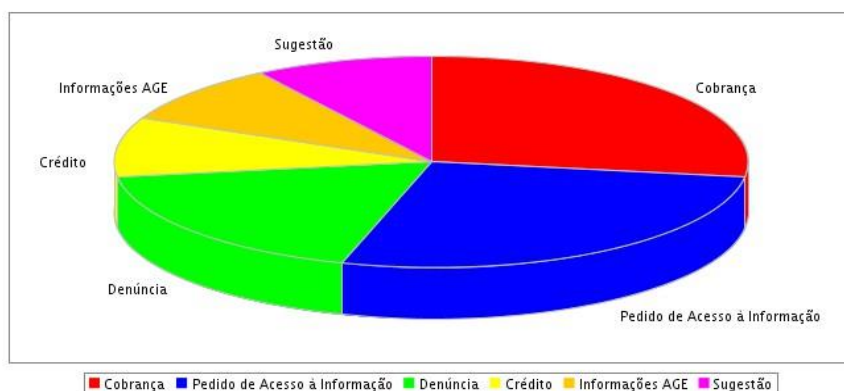
4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO GCON

4.1. 1º SEMESTRE DE 2023

No intervalo compreendido entre 01 de janeiro de 2023 e 30 de junho de 2023, a Agência de Empreendedorismo do Estado de Pernambuco (AGE) registrou um total de 13 manifestações, conforme pormenorizado a seguir.

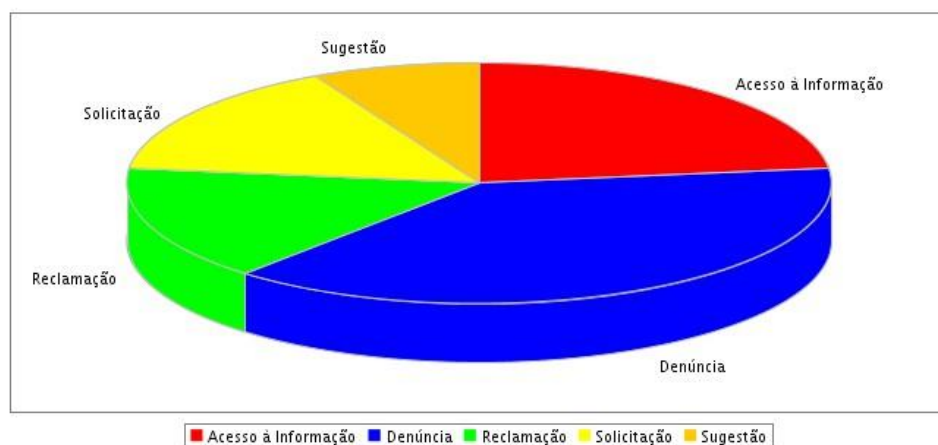
Atendimento por Assunto

Período de: 01/01/2023 a 30/06/2023



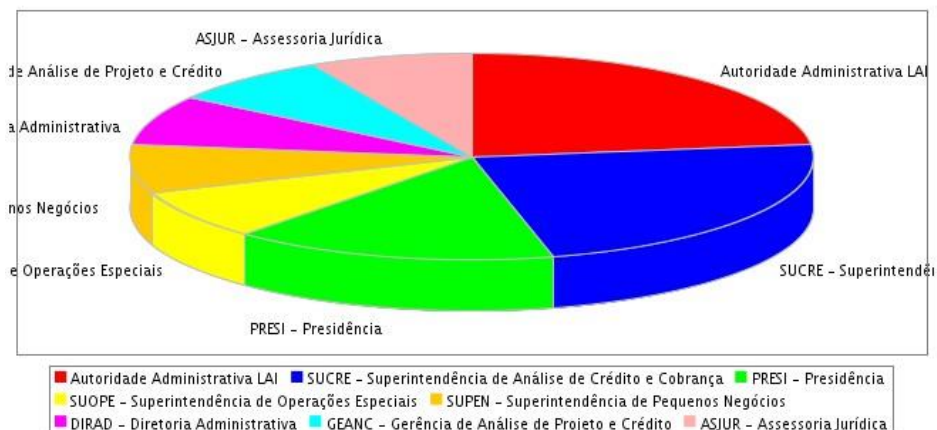
Descrição	Quantidade	Percentual
Cobrança	3	23,08%
Pedido de Acesso à Informação	3	23,08%
Denúncia	2	15,38%
Crédito	1	7,69%
Crédito	1	7,69%
Informações AGE	1	7,69%
Sugestão	1	7,69%
Crédito	1	7,69%
Total	13	100%

Atendimento **por** **Natureza**



Descrição	Quantidade	Percentual
Acesso à Informação	3	23.08%
Denúncia	5	38.46%
Reclamação	2	15.38%
Solicitação	2	15.38%
Sugestão	1	7.69%
Total	13	100%

Atendimento por Área Assunto

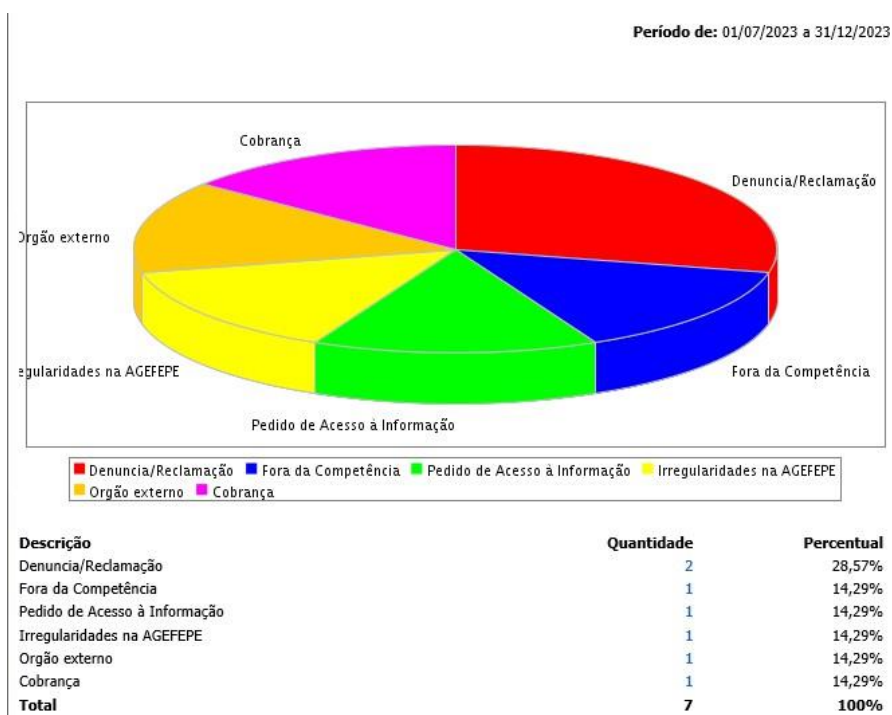


Descrição	Quantidade
Autoridade Administrativa LAI	3
SUCRE - Superintendência de Análise de Crédito e Cobrança	3
PRESI - Presidência	2
SUOPE - Superintendência de Operações Especiais	1
SUPEN - Superintendência de Pequenos Negócios	1
DIRAD - Diretoria Administrativa	1
GEANC - Gerência de Análise de Projeto e Crédito	1
ASJUR - Assessoria Jurídica	1
Total	13

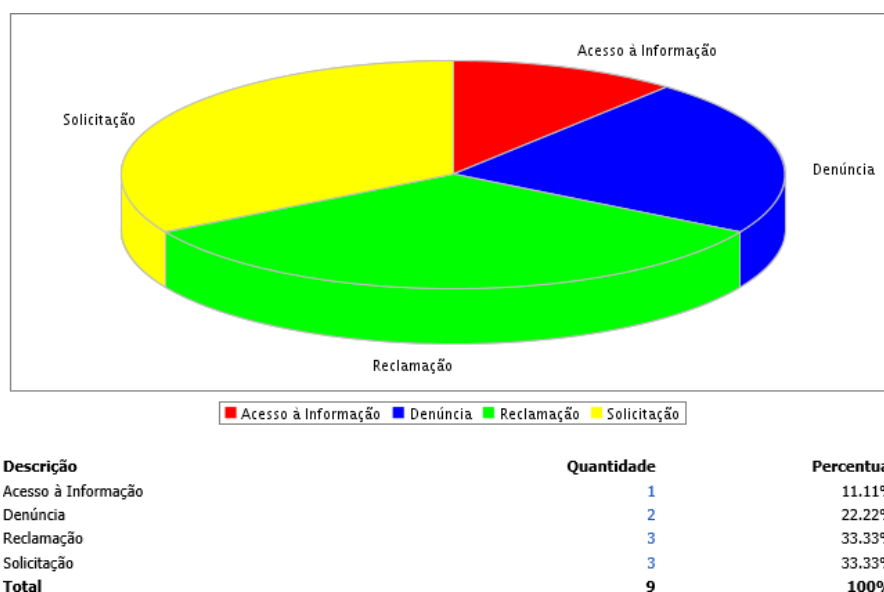
4.2. 2º SEMESTRE DE 2023

No intervalo compreendido entre 01 de julho de 2023 e 31 de dezembro de 2023, a Agência de Empreendedorismo do Estado de Pernambuco (AGE) registrou um total de 7 manifestações, conforme pormenorizado a seguir.

Atendimento por Assunto



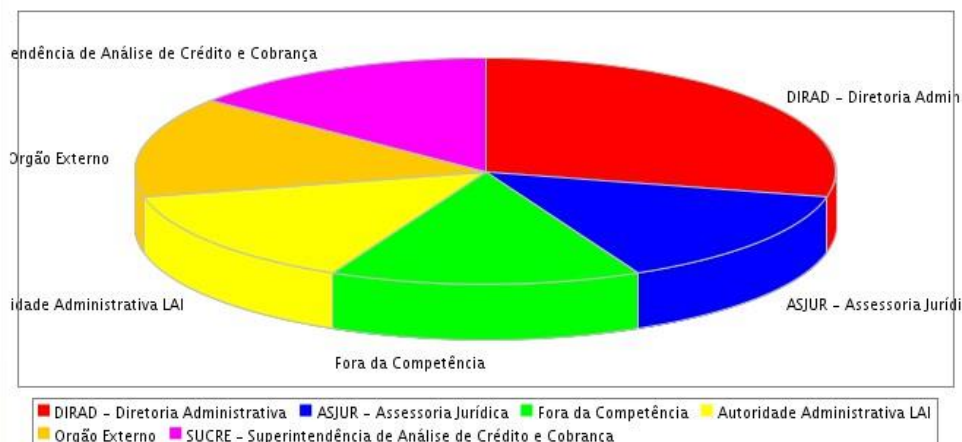
Atendimento por Natureza



Atendimento por Área Assunto

Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE

Período de: 01/07/2023 a 31/12/2023



Descrição	Quantidade
DIRAD - Diretoria Administrativa	2
ASJUR - Assessoria Jurídica	1
Fora da Competência	1
Autoridade Administrativa LAI	1
Órgão Externo	1
SUCRE - Superintendência de Análise de Crédito e Cobrança	1
Total	7

5. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SISTEMA DO BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN)

BANCO CENTRAL DO BRASIL

RDR
Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

28/7620001.RIC
27/12/2023 10:43:

Instituição financeira |
Cadastrar e-mails |
Ajuda |
Sair

[Rico: > Consultar demandas para Instituição Financeira](#)

Consultar demandas para Instituição Financeira Resultado

Campos de data devem ser preenchidos no formato dd/mm/aaaa

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de até

Tipo de pesquisa

- ☒ Data de disponibilização
- ☐ Data de encerramento
- ☐ Data de criação
- ☐ Data do ranking
- ☐ Pendentes na data
- ☐ Respondidas na data

Situação

<
>
<<
>>

Encerrada: cancelada após resposta do Encerrada: Em liquidação/intervenção Encerrada: não conclusiva Encerrada: reclamação não regulada

☒ Ordenar resultado por Prazo e Número

2 registros encontrados.

Número	Tipo da demanda	Disponibilização	Prazo	Motivo(s)	Situação	Demandante
2022722386	Reclamação não regulada	27/01/2023 14:57	10/02/2023	- RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA (EXCETO CARTÃO DE CRÉDITO)	Encerrada: reclamação não regulada	
2023491499	Reclamação regulada	08/08/2023 09:23	22/08/2023	- BLOQUEIO DE VALORES/CONTA	Encerrada: cancelada após resposta da IF/AC	

Total de registro(s): 2

Opções de exportação do resultado para o Excel (xls): **1 demanda por linha** | **1 motivo por linha**

[Voltar](#)

6. LISTAGEM DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E CONCLUÍDAS

Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE
 Período de: 01/01/2023 a 31/12/2023

Listagem por Manifestações Concluídas

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
123941	29/11/2023			Reclamação	Cobrança	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz
03/01/2024	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	
03/01/2024	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
100515	25/09/2023			Denúncia	Irregularidades na AGEFEPE	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz
03/01/2024	OUV_AGEFEPE	ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA	
04/01/2024	OUV_AGEFEPE	ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA	
08/01/2024	ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
94505	07/09/2023			Solicitação	Fora da Competência	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
85231	15/08/2023			Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz
04/09/2023	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
04/09/2023	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
03/01/2024	OUV_AGEFEPE	RECURSOS HUMANOS -RH	
05/01/2024	RECURSOS HUMANOS -RH	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
83851	10/08/2023			Reclamação	Orgão externo	Concluída

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
80810	02/08/2023	I ...		Reclamação	Denuncia/Reclamação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz
03/08/2023	OUV_AGEFEPE	DIRAD - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
73770	13/07/2023			Denúncia	Denuncia/Reclamação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz
17/07/2023	OUV_AGEFEPE	DIRAD - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	
03/08/2023	OUV_AGEFEPE	ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA	
03/08/2023	ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
62761	27/06/2023			Denúncia	Denúncia	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz
27/06/2023	OUV_AGEFEPE	PRESI - PRESIDÊNCIA	
10/07/2023	PRESI - PRESIDÊNCIA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
62737	27/06/2023			Denúncia	Denúncia	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz			
27/06/2023	OUV_AGEFEPE	PRESI - PRESIDÊNCIA				
10/07/2023	PRESI - PRESIDÊNCIA	OUV_AGEFEPE	Sim			

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
62678	27/06/2023			Denúncia	Crédito	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz			
27/06/2023	OUV_AGEFEPE	DIROP - DIRETORIA DE OPERAÇÕES				
27/06/2023	OUV_AGEFEPE	GEPEN - GERÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS				
27/06/2023	GEPEN - GERÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim			

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
56175	19/06/2023			Denúncia	Crédito	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz			
19/06/2023	OUV_AGEFEPE	GEANC - GERÊNCIA DE ANÁLISE DE PROJETO E CRÉDITO				

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
49212	30/05/2023	Gostaria d		Denúncia	Cobrança	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz			
31/05/2023	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA				
31/05/2023	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Sim			

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
47855	26/05/2023			Reclamação	Cobrança	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz			
31/05/2023	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA				
31/05/2023	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Não			
05/06/2023	OUV_AGEFEPE	GEANC - GERÊNCIA DE ANÁLISE DE PROJETO E CRÉDITO				
19/06/2023	OUV_AGEFEPE	GEANC - GERÊNCIA DE ANÁLISE DE PROJETO E CRÉDITO				
21/06/2023	GEANC - GERÊNCIA DE ANÁLISE DE PROJETO E CRÉDITO	OUV_AGEFEPE	Sim			

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
43476	15/05/2023	Solicito		Solicitação	Cobrança	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz			
17/05/2023	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA				
17/05/2023	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Sim			

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
37236	26/04/2023			Solicitação	Informações AGE	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz			
27/04/2023	OUV_AGEFEPE	ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA				
02/05/2023	ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA	OUV_AGEFEPE	Sim			

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
23091	16/03/2023			Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Sector de Origem	Sector de Destino	Satisfaz			
29/03/2023	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA				
30/03/2023	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim			

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
21354	13/03/2023			Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
29/03/2023	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
30/03/2023	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
20416	09/03/2023			Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
27/03/2023	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
30/03/2023	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
10701	02/02/2023			Reclamação	Crédito	Concluída

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
10701	02/02/2023			Reclamação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
8370	26/01/2023			Sugestão	Sugestão	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
19/06/2023	OUV_AGEFEPE	DIRAD - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	
19/06/2023	DIRAD - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Total de Atendimentos: 20

7. RESOLUTIVIDADE

Todas as manifestações registradas no referido semestre foram diligentemente tratadas e receberam respostas apropriadas pelas respectivas áreas da Agência de Empreendedorismo do Estado de Pernambuco (AGE), resultando em êxito conclusivo. Importa destacar que cada manifestação recebida é devidamente registrada no sistema G-CON da Ouvidoria do Estado, atribuindo ao cliente/cidadão um número de protocolo para acompanhamento.

Além disso, é facultado ao cidadão encaminhar as manifestações por meio de correspondência eletrônica, física ou mediante atendimento telefônico pelo canal 0800, conforme sua preferência.

8. AÇÕES REALIZADAS

No exercício de 2023, a Ouvidoria da Agência de Empreendedorismo do Estado de Pernambuco desempenhou papel fundamental na condução apropriada dos cidadãos em busca de orientações concernentes às linhas de crédito vigentes, incluindo recém-criadas em consonância com a estratégia do Governo do Estado, com vistas a prover suporte ao empreendedor. Cabe ressaltar que tais interações foram mantidas por meio dos canais institucionais, a saber, o site, correio eletrônico, correspondência física e pelo serviço telefônico gratuito 0800.

Ademais, a Ouvidora da AGE, também participou do curso de Tratamento de Denúncias de Ouvidoria, oferecido pela Escola de Governo da Administração Pública de Pernambuco – EGAPE. O treinamento focou na capacitação de servidores públicos para atuarem no recebimento de denúncias na Ouvidoria, trazendo conhecimentos da legislação estadual de Ouvidorias, dos procedimentos para o tratamento de denúncia, na promoção ao controle social e o subsídio ao controle interno do denunciante, visando a excelência da gestão.



Certificado de conclusão do curso de Tratamento de Denúncias pela Ouvidora da AGE

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Agência de Empreendedorismo 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 discrição 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 Agência de Empreendedorismo do Estado de Pernambuco (AGE). 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 da Agência de Empreendedorismo do Estado de Pernambuco (AGE) no período de 01/01/2023 a 31/12/2023.

Recife, 29 de janeiro de 2024

EMANUELE FREITAS
VILANOVA:1245958
1432

Assinado de forma digital por
EMANUELE FREITAS
VILANOVA:12459581432



Documento assinado digitalmente

ANGELA MOCHEL DE SOUZA NETTO

Data: 23/04/2024 16:58:03-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Dados:
2024.04.23
16:51:35

-0300'

Emanuele Freitas Vilanova

Ouvidora da AGE

Angela Mochel de Souza Netto

Diretora Presidente da AGE



Agência de
Empreendedorismo
de Pernambuco

Secretaria
de Desenvolvimento
Profissional e
Empreendedorismo



GOVERNO DE
**PER
NAM
BUCA**
ESTADO DE MUDANÇA