

AGE

Relatório de Ouvidoria

2024.1

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	5
4.	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO GCON	5
5.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO RECEBIDAS NO GCON	6
6.	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SISTEMA DO BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN)	8
6.	LISTAGEM DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E CONCLUÍDAS.....	8
7.	RESOLUTIVIDADE	14
8.	AÇÕES REALIZADAS	15
9.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

RELATÓRIO DE OUVIDORIA REFERENTE AO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2024

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 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.

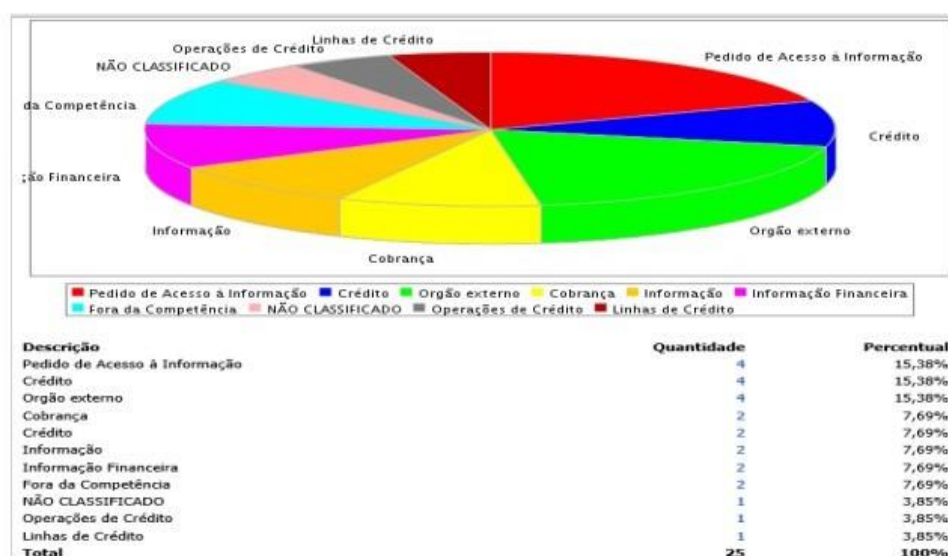
A AGE está em conformidade com as disposições da Resolução nº 4.433 do Banco Central (alterar para resolução 4.860 de 23/10/2020 resolução foi revogada), datada de 23 de julho de 2015, no que diz respeito às condições de atendimento e sinalizações.

4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO GCON

4.1. PRIMEIRO SEMESTRE DE 2024

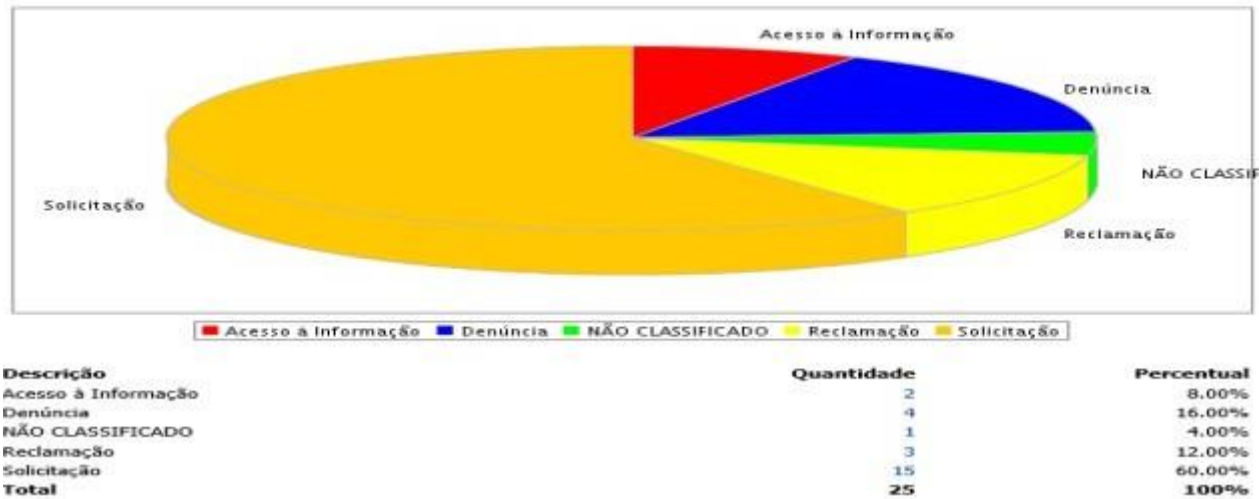
No intervalo compreendido entre 01 de janeiro de 2024 e 30 de junho de 2024, a Agência de Empreendedorismo do Estado de Pernambuco (AGE) registrou um total de 25 manifestações, conforme pormenorizado a seguir.

Atendimento por Assunto

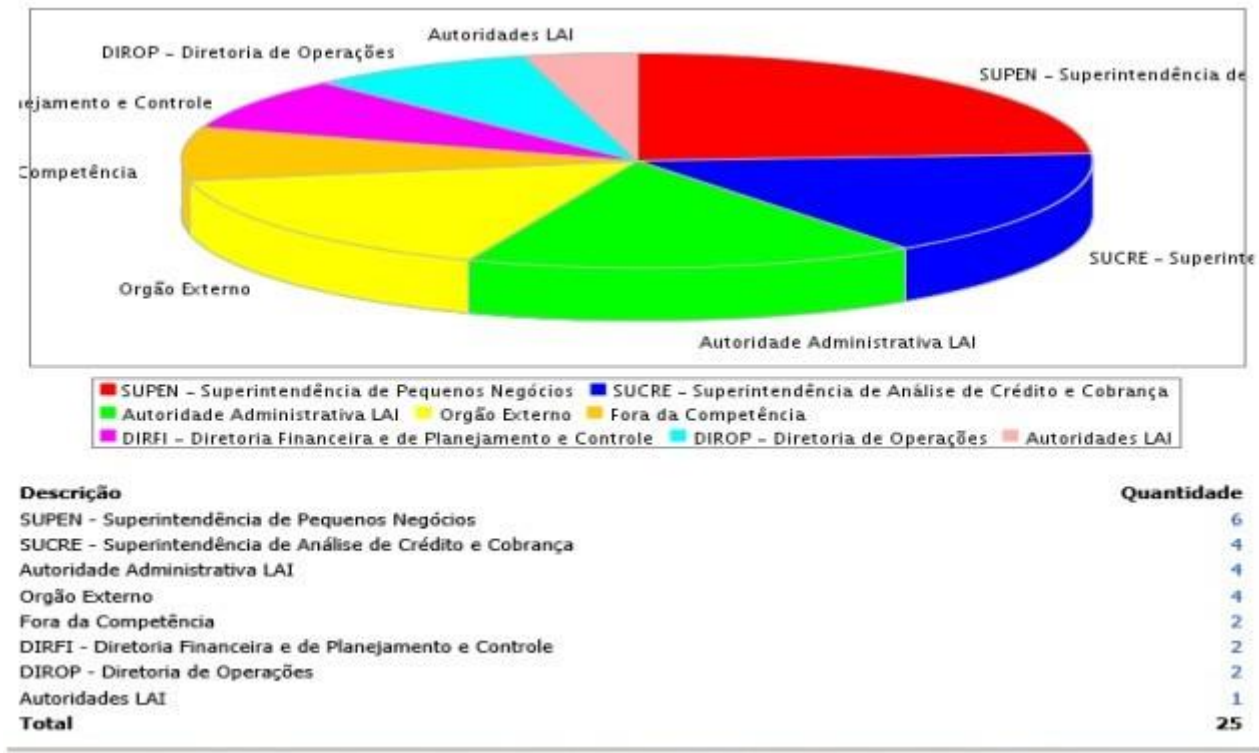


Atendimento por Natureza

Órgão: Agência de Fomento de Pernambuco - AGEFEPE
Período de: 01/01/2024 a 30/06/2024



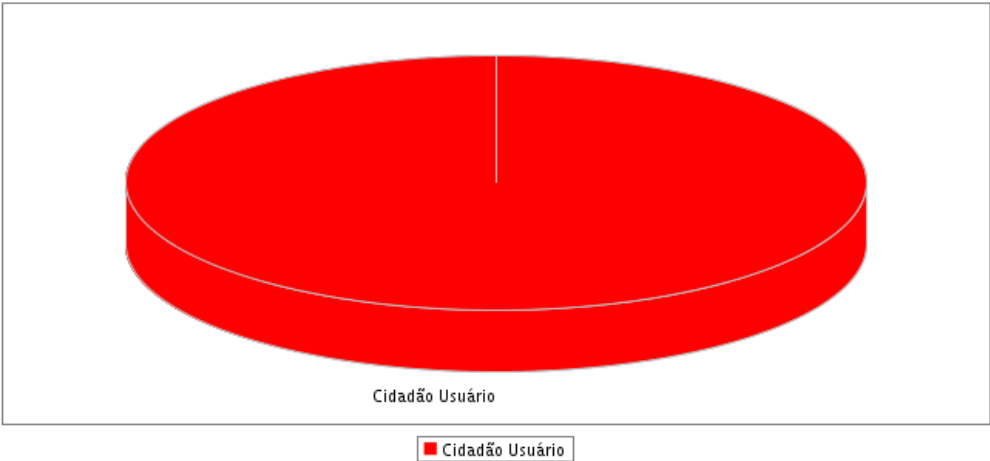
Atendimento por Área Assunto



5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO RECEBIDAS NO GCON

A Ouvidoria da Agência de Empreendedorismo do Estado registrou, no período compreendido entre 01 de janeiro de 2024 e 30 de junho de 2024, um total de 25 manifestações. As manifestações foram submetidas a uma pesquisa de satisfação, cujos resultados estão representados nos gráficos a seguir.

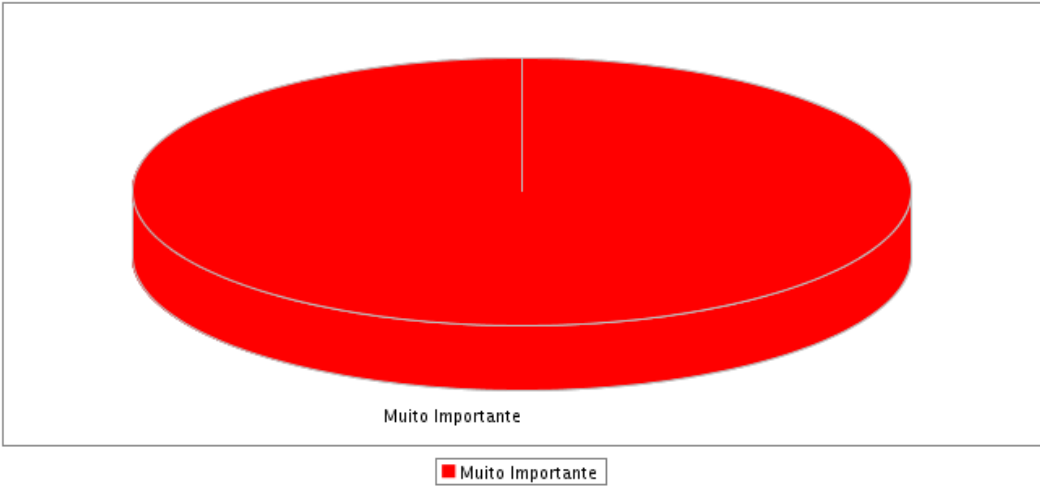
Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 25
Total de atendimentos concluídos: 25
Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 2

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	2	100,00%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 25
Total de atendimentos concluídos: 25
Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 2

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Muito Importante	2	100,00%

A 3D pie chart with a single red slice representing 100% of the data. The slice is labeled 'Rápido' in the legend below the chart.

Categoria	Porcentagem
Rápido	100%

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 2

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	2	100,00%

BANCO CENTRAL DO BRASIL

RDR
Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

Instituição financeira | Cadastrar e-mails | Ajuda | Sair

nido → Consultar demandas para Instituição Financeira

Consultar demandas para Instituição Financeira

Resultado

Campos de data devem ser preenchidos na formatação 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

Pendente: IF/AC

Pendente: IF/AC Solicitação de prazo

Pendente: IF/AC Solicitação de prazo at

Pendente: IF/AC Solicitação de prazo cz

>

<

Encerrada: cancelada após resposta da

Encerrada: Em liquidação/intervenção

Encerrada: não conclusiva

Encerrada: reclamação não regulada

☐ Ordenar resultado por Prazo e Número

1 registro encontrado.

Número	Tipo da demanda	Disponibilização	Prazo	Motivo(s)	Situação	Demandante
2024233363	Reclamação regulada	25/03/2024 15:55	09/04/2024	- SCR	Encerrada: cancelada após resposta da IF/AC	

Total de registro(s): 1

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

8

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
62802	31/05/2024			Solicitação	NÃO CLASSIFICADO	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
31/05/2024	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
11/06/2024	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
62790	31/05/2024			NÃO CLASSIFICADO	Pedido de Acesso à Informação	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
62766	31/05/2024			Solicitação	Pedido de Acesso à Informação	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
60489	27/05/2024			Solicitação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
27/05/2024	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	
29/05/2024	OUV_AGEFEPE	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	
29/05/2024	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
60403	27/05/2024			Solicitação	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
54452	14/05/2024			Solicitação	Informação Financeira	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
14/05/2024	OUV_AGEFEPE	DIRFI - DIRETORIA FINANCEIRA E DE PLANEJAMENTO E CONTROLE	
14/05/2024	DIRFI - DIRETORIA FINANCEIRA E DE PLANEJAMENTO E CONTROLE	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
47479	29/04/2024			Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
03/05/2024	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
07/05/2024	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
40744	16/04/2024			Denúncia	Orgão externo	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
17/04/2024	OUV_AGEFEPE	COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA	
17/04/2024	OUV_AGEFEPE	COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA	
26/04/2024	OUV_AGEFEPE	OUVIDORIA _AGE	
26/04/2024	OUVIDORIA _AGE	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
39928	15/04/2024			Denúncia	Orgão externo	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
17/04/2024	OUV_AGEFEPE	COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA	
17/04/2024	OUV_AGEFEPE	COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA	
17/04/2024	OUV_AGEFEPE	COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA	
26/04/2024	OUV_AGEFEPE	OUVIDORIA _AGE	
26/04/2024	OUVIDORIA _AGE	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação							
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status	
34965	08/04/2024			Reclamação	Cobrança	Concluída	

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
08/04/2024	OUV_AGEFEPE	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	
17/04/2024	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação							
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status	
31980	02/04/2024			Solicitação	Informação	Concluída	

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
04/04/2024	OUV_AGEFEPE	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	
04/04/2024	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação							
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status	
30597	28/03/2024			Denúncia	Orgão externo	Concluída	

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
04/04/2024	OUV_AGEFEPE	COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA	
04/04/2024	OUV_AGEFEPE	COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA	
26/04/2024	OUV_AGEFEPE	OUVIDORIA _AGE	
26/04/2024	OUVIDORIA _AGE	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação							
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status	
30593	28/03/2024			Denúncia	Orgão externo	Concluída	

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
04/04/2024	OUV_AGEFEPE	COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA	
04/04/2024	OUV_AGEFEPE	COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA	
26/04/2024	OUV_AGEFEPE	OUVIDORIA _AGE	
26/04/2024	OUVIDORIA _AGE	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação							
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status	
26297	19/03/2024			Reclamação	Informação Financeira	Concluída	

Encaminhamentos da Manifestação							
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz				
19/03/2024	OUV_AGEFEPE	DIRFI - DIRETORIA FINANCEIRA E DE PLANEJAMENTO E CONTROLE					
25/03/2024	OUV_AGEFEPE	DIRFI - DIRETORIA FINANCEIRA E DE PLANEJAMENTO E CONTROLE					
26/03/2024	DIRFI - DIRETORIA FINANCEIRA E DE PLANEJAMENTO E CONTROLE	OUV_AGEFEPE	Sim				

Dados da Manifestação							
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status	
22911	08/03/2024			Reclamação	Cobrança	Concluída	

Encaminhamentos da Manifestação							
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz				
11/03/2024	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA					
21/03/2024	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA					
21/03/2024	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Sim				

Dados da Manifestação							
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status	
21553	05/03/2024			Solicitação	Crédito	Concluída	

Encaminhamentos da Manifestação							
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz				
05/03/2024	OUV_AGEFEPE	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS					
11/03/2024	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim				

Dados da Manifestação							
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status	
20863	02/03/2024			Solicitação	Crédito	Concluída	

Encaminhamentos da Manifestação							
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz				
05/03/2024	OUV_AGEFEPE	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS					
11/03/2024	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim				

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
18088	23/02/2024			Solicitação	Operações de Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
23/02/2024	OUV_AGEFEPE	DIROP - DIRETORIA DE OPERAÇÕES	
04/03/2024	DIROP - DIRETORIA DE OPERAÇÕES	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
15397	17/02/2024			Solicitação	Fora da Competência	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
11130	01/02/2024			Solicitação	Linhas de Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
01/02/2024	OUV_AGEFEPE	DIROP - DIRETORIA DE OPERAÇÕES	
05/02/2024	OUV_AGEFEPE	DIROP - DIRETORIA DE OPERAÇÕES	
05/02/2024	DIROP - DIRETORIA DE OPERAÇÕES	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
5553	17/01/2024			Solicitação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
19/01/2024	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	
19/01/2024	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
4382	12/01/2024			Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
17/01/2024	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
18/01/2024	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	
31/01/2024	OUV_AGEFEPE	OUVIDORIA _AGE	
05/02/2024	OUVIDORIA _AGE	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
3782	11/01/2024			Solicitação	Informação	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
11/01/2024	OUV_AGEFEPE	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	
11/01/2024	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
481	02/01/2024			Solicitação	Fora da Competência	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
03/01/2024	OUV_AGEFEPE	OUVIDORIA _AGE	
03/01/2024	OUVIDORIA _AGE	OUV_AGEFEPE	Sim

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
325	02/01/2024			Solicitação	Crédito	Concluída

Encaminhamentos da Manifestação			
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz
02/01/2024	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	
03/01/2024	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Sim

8. 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.

9. AÇÕES REALIZADAS

No exercício de 2024, 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.

Uma das ações implementadas por esta agência foi a realização, no mês de fevereiro, da palestra intitulada "Assédio nas Organizações: Precisamos Falar Sobre Isso", ministrada pela Vice-Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), Karla Júlia Marcelino. Este evento foi promovido pela Diretora Presidente em parceria com a Controladoria Geral do Estado e reuniu todos os servidores da AGE, sob a gestão da então Ouvidora, Emanuele Freitas Vilanova.



Simultaneamente, após a saída da Ouvidora, Sra. Emanuele Freitas Vilanova, foi nomeada pela Diretoria Colegiada a nova Ouvidora, Sra. Cristiane Neves, para atuar nos quadros da Ouvidoria desta AGE. Ademais, no mês de julho, o Colegiado desta agência deliberou sobre a necessidade de uma Assistente de Ouvidoria para atuar nos casos de ausência da titular, nomeando para o referido cargo, em junho/2024, a Sra. Amanda Priscila.

Conforme exposto, cabe destacar no presente relatório que a Ouvidora e a Assistente de Ouvidoria da AGE estão participando dos cursos de formação em Ouvidoria oferecidos pela Escola de Governo da Administração Pública de Pernambuco (EGAPE) e pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). Tais cursos estão disponíveis gratuitamente no site: [<https://www.escolavirtual.gov.br/programa/113>].

10. 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 01/01/2024 a 30/06/2024.

Recife, 22 de agosto de 2024

Documento assinado digitalmente
 **ANGELA MOCHEL DE SOUZA NETTO**
Data: 22/08/2024 17:59:33-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Cristiane Ferreira das Neves Silva
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