

AGE

Relatório de Ouvidoria

2024.2

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 - 2024.2

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 no constante aprimoramento 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 **8h00 às 12h00 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.

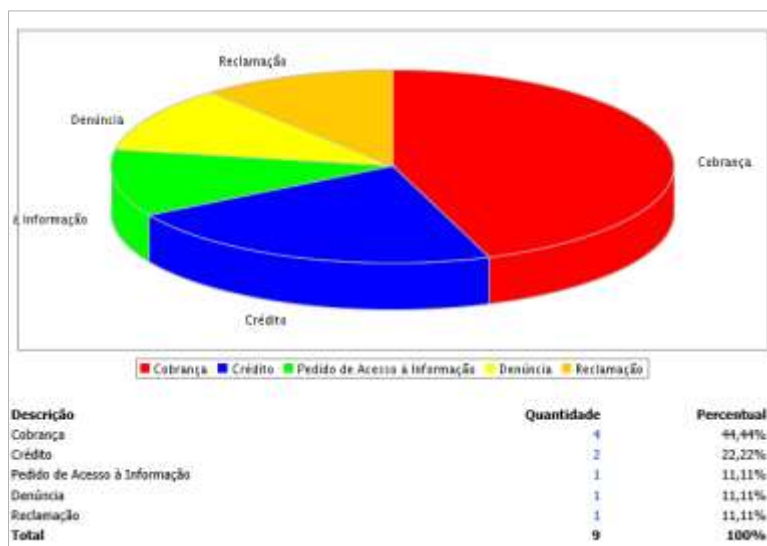
A AGE está em conformidade com as disposições da Resolução nº 4.860 de 23/10/2020 , datada de 23 de outubro de 2020, no que diz respeito às condições de atendimento e sinalizações.

4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO GCON

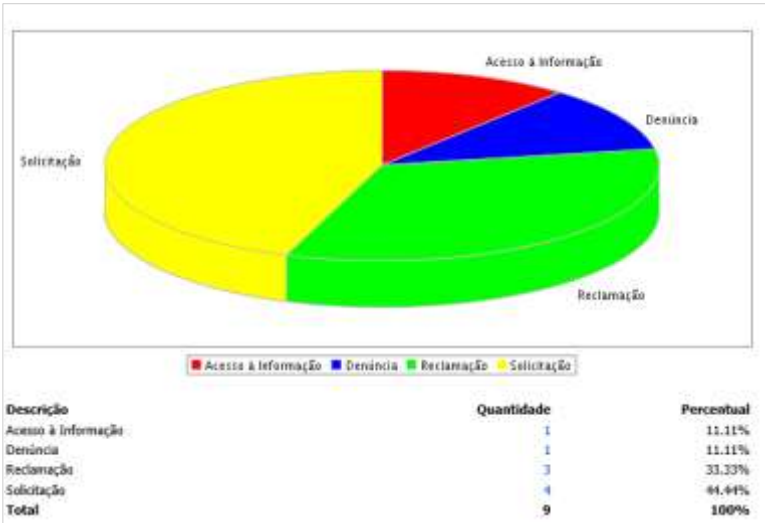
4.1. SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

No intervalo compreendido entre 01 de julho de 2024 e 31 de dezembro de 2024, a Agência de Empreendedorismo do Estado de Pernambuco (AGE) registrou um total de 09 manifestações, conforme pormenorizado a seguir.

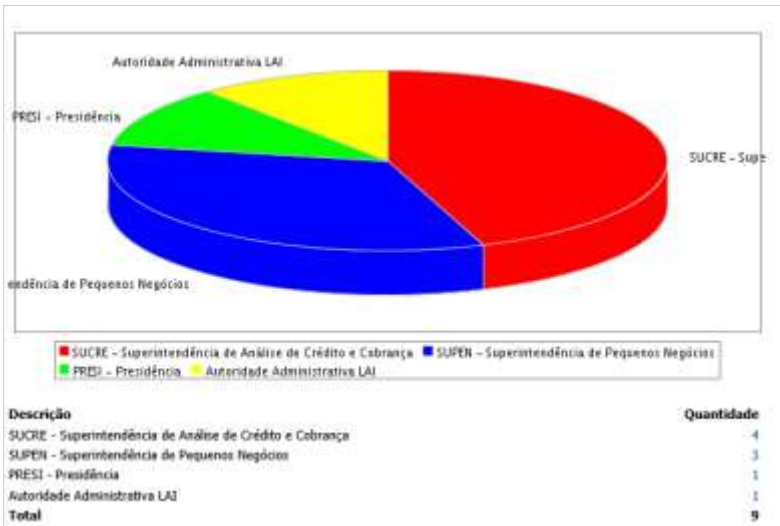
Atendimento por Assunto



Atendimento por Natureza



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 julho de 2024 e 31 de dezembro de 2024, um total de 9 manifestações. As manifestações foram submetidas a uma pesquisa de satisfação, cujos resultados estão representados nos gráficos a seguir.





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

BACEN RDR Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

Instituição Financeira: Cadastros e-mails: Ajuda: Sair

Consultar demandas para Instituição Financeira

Resultado

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de: 31/07/2024 até: 31/12/2024

Tipo de pesquisa:

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

Situação:

- Pendente: SP/AC
- Pendente: SP/AC Solução de prazo
- Pendente: SP/AC Solução de prazo

Encerrado: cancelado após resposta da

Encerrado: Em aguardo/intervenção

Encerrado: não conclusivo

Encerrado: reclamação não regulada

☐ Ordenar resultado por Prazo e Número

Enviar Limpar

1 registro encontrado.

CNPJ 13.176.690/0001-15
Nome AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE PERNAMBUCO S.A.

Número	Tipo de demanda	Disponibilização	Prazo	Motivo(s)	Situação
2024000461	Redenção regular	25/07/2024 23:28	06/08/2024	- BLOQUEIO DE VALORES/CONTA	Encerrado: cancelado após resposta da SP/AC

Total de registro(s): 1

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

Salvar

7.LISTAGEM DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E CONCLUÍDAS

Listagem por Manifestações Concluídas

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
126613	16/10/2024			Solicitação	Cobrança	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz			
16/10/2024	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA				
17/10/2024	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Não			
18/10/2024	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA				
21/10/2024	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Sim			
Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
117067	25/09/2024		No ambiente de trabalho	Denúncia	Denúncia	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz			
25/09/2024	OUV_AGEFEPE	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS				
25/09/2024	OUV_AGEFEPE	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS				
25/09/2024	OUV_AGEFEPE	PRESI - PRESIDÊNCIA				
03/10/2024	PRESI - PRESIDÊNCIA	OUV_AGEFEPE	Sim			
07/10/2024	PRESI - PRESIDÊNCIA	OUV_AGEFEPE	Sim			
Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
115411	20/09/2024			Reclamação	Reclamação	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz			
20/09/2024	OUV_AGEFEPE	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS				
25/09/2024	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE	Sim			
Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
96397	18/08/2024			Reclamação	Cobrança	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Setor de Origem	Setor de Destino	Satisfaz			
20/08/2024	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA				
21/08/2024	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA	OUV_AGEFEPE	Sim			

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
90978	06/08/2024	PAI - Pedido de Acesso à Infor ...		Acesso à Informação	Pedido de Acesso à Informação	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Setor de Origem	Setor de Destino			Satisfaz	
09/08/2024	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA				
20/08/2024	OUV_AGEFEPE	AUTORIDADE ADMINISTRATIVA				
20/08/2024	OUV_AGEFEPE	DIRAD - DIRETORIA ADMINISTRATIVA				
21/08/2024	DIRAD - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	OUV_AGEFEPE			Sim	

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
88992	02/08/2024	EU, JOSE GERALDO PEREIRA DA ...		Solicitação	Crédito	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Setor de Origem	Setor de Destino			Satisfaz	
05/08/2024	OUV_AGEFEPE	SUFIN - SUPERINTENDÊNCIA FINANCEIRA				
07/08/2024	SUFIN - SUPERINTENDÊNCIA FINANCEIRA	OUV_AGEFEPE			Sim	

Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
82801	18/07/2024	Cumprimentos, Gostaria de ex ...		Reclamação	Crédito	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Setor de Origem	Setor de Destino			Satisfaz	
19/07/2024	OUV_AGEFEPE	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS				
22/07/2024	SUPEN - SUPERINTENDÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS	OUV_AGEFEPE			Sim	
Dados da Manifestação						
Número	Dt Entrada	Descrição dos Fatos	Onde	Natureza	Assunto	Status
80088	11/07/2024	Me chamo Ana Cleide, fiz um em ...		Solicitação	Cobrança	Concluída
Encaminhamentos da Manifestação						
Data	Setor de Origem	Setor de Destino			Satisfaz	
11/07/2024	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA				
24/07/2024	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA				
24/07/2024	OUV_AGEFEPE	SUPERINTENDÊNCIA DE CRÉDITO E COBRANÇA				
24/07/2024	OUV_AGEFEPE	OUVIDORIA _AGE				
24/07/2024	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 Período de 01/07/2024 a 31/12/2024 , 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 cidadão.



Em setembro, a Ouvidoria teve uma participação significativa no planejamento estratégico da Rede de Ouvidorias da SCGE (Secretaria da Controladoria-Geral do Estado). Essa atuação contribuiu para o fortalecimento do alinhamento institucional, reforçando a integração entre as ações da Ouvidoria e os objetivos estratégicos da Rede.

Além disso, foi discutida e formalizada uma mudança no cargo de Ouvidora. A proposta de substituição da Ouvidora Cristiane Neves pela Assistente de Ouvidoria Amanda Priscila foi apresentada ao Conselho de Administração, aprovada e comunicada oficialmente em uma reunião colegiada, garantindo a transparência e o cumprimento das instâncias administrativas necessárias para a transição.



Em outubro, a Ouvidoria participou ativamente da reunião de revisão e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, reforçando o compromisso com a transparência e a melhoria contínua dos serviços oferecidos à população. Essa ação teve como objetivo assegurar que as informações disponibilizadas sejam claras, acessíveis e alinhadas às expectativas dos cidadãos. Além disso, a equipe da Ouvidoria participou de um curso de 16 horas sobre tratamento de denúncias, realizado entre os dias 22 e 31 de outubro. A capacitação, promovida pela Rede de Ouvidorias, abordou práticas eficazes para a análise, triagem e encaminhamento de denúncias, fortalecendo a atuação da equipe no cumprimento de suas atribuições e garantindo maior eficiência na resposta às demandas da sociedade.



O mês de novembro foi um mês de um marco importante para a Rede de Ouvidorias do Estado, durante as comemorações dos 16 anos da Ouvidoria Geral do Estado, realizadas no Cais do Sertão, foi lançado o sistema OUVE.PE, uma importante ferramenta para modernizar e otimizar a comunicação entre a população e a Rede de Ouvidorias do Estado. O evento contou com a presença de autoridades e ouvidores de toda a rede, marcando um momento significativo de avanço na gestão pública.

Como parte da implementação, entre os dias 18 e 25, a equipe de Ouvidoria da Agência de Empreendedorismo de Pernambuco (AGE) participou de um treinamento intensivo sobre o uso do sistema. A capacitação teve como objetivo garantir o domínio da ferramenta pelos colaboradores, promovendo maior eficiência no atendimento às demandas dos cidadãos e fortalecendo os pilares de transparência e participação social.



Em dezembro, a AGE participou da última reunião geral da Rede de Ouvidorias, realizada no auditório da SECTI. O encontro teve como objetivo avaliar as ações desenvolvidas ao longo do ano e discutir estratégias para 2025. O evento foi encerrado com uma confraternização no dia 12/12, promovendo a integração entre os participantes e celebrando as conquistas do ano, ao mesmo tempo em que reforçava o alinhamento para os desafios futuros.

Ações de Capacitação

A Ouvidoria investiu na qualificação de sua equipe. A Ouvidora Amanda Priscila participou de 04 cursos oferecidos gratuitamente pela Escola de Governo de Pernambuco (EGAPE) e 10 cursos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), promovendo melhorias nos processos de atendimento e gestão.

Impacto das Ações

As ações realizadas ao longo de 2024 foram direcionadas ao fortalecimento da relação entre a AGE e os cidadãos, promovendo maior transparência, eficiência e integração. Eventos, capacitações e o aprimoramento dos canais de atendimento contribuíram para a consolidação da Ouvidoria como um elo fundamental na busca por um atendimento mais humanizado e resolutivo.

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 01/07/2024 a 31/07/2024.**

Recife, 27 de janeiro de 2025

Amanda Priscila Nascimento dos Santos

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
BURO**
ESTADO DE MUDANÇA