

RELATÓRIO DE **OUVIDORIA**

2025.1



age

Agência de
Empreendedorismo
de Pernambuco

OUVE

Secretaria
de Desenvolvimento
Profissional
e Empreendedorismo



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**
ESTADO DE MUDANÇA

 ÍNDICE

01	A Ouvidoria da AGÊNCIA DE EMPREENDEDORISMO DE PERNAMBUCO	01
	1.1 Missão, Visão e Valores	01
	1.2 Canais de Atendimento	01
	1.3 Nossa Equipe	02
	1.4 Mensagem da Ouvidoria	02
	1.5 Dos princípios	03
	1.6 Das Atribuições	03
02	Levantamento das Ocorrências e Ações da Ouvidoria	04
	2.1 Manifestações Recebidas no G-CON.....	05
	2.2 Ouve pe	06
	2.2.1 Classificação por Tipo de Atendimento	06
	2.2.2 Principais Assuntos	07
	2.2.3 Canais de Origem	07
	2.2.4 Situação das Manifestações	08
	2.2.5 Considerações sobre as manifestações	09
03	Manifestações Recebidas no RDR BACEN	09
04	Ouvidoria em Ação: Realizações e participações em eventos	10
05	PARTIPAÇÕES EM SEMINÁRIOS E CAPACITAÇÕES	11
06	CONSIDERAÇÕES FINAIS	12



1. A OUVIDORIA DA AGÊNCIA DE EMPREENDEDORISMO DE PERNAMBUCO

A Ouvidoria da Agência de Empreendedorismo de Pernambuco (AGE) é o canal ideal para você que deseja compartilhar suas opiniões, sugestões, reclamações, denúncias, solicitações ou elogios. Com o compromisso de garantir a escuta ativa e a participação da sociedade, a Ouvidoria contribui para o aprimoramento dos serviços oferecidos. Todas as manifestações são tratadas conforme a legislação vigente, com acompanhamento do Governo do Estado e da Ouvidoria Geral. A Ouvidoria também monitora o sistema de denúncias do Sistema Financeiro Nacional (BACEN), assegurando transparência e eficácia em cada ação.

1.1



MISSÃO

Fomentar o desenvolvimento econômico e social, por meio da oferta de crédito voltado para sustentabilidade e geração de valor para os negócios em Pernambuco.



VISÃO

Ser reconhecida como instituição financeira de referência na condição de acesso ao crédito junto aos empreendedores pernambucanos.



VALORES

Sustentabilidade | Inovação
Ética | Transparência/
Qualidade | Eficiência



1.2 CANAIS DE ATENDIMENTO



Horário de Atendimento:

De segunda a sexta-feira, das 8h30 às 12h30 e das 14h às 17h.



Endereço: Rua do Apolo, nº 81, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP: 50.030-220.



Telefone: 0800.081.7450



E-mail: ouvidoria@age.pe.gov



Correspondência: Enviar para a sede, em nome da Ouvidoria.



Site da AGE: www.age.pe.gov.br

1.3 NOSSA EQUIPE



Carla Godoy

Diretora Presidente



Samuel Linhares

Diretor de Planejamento e
Gestão



Alessandra Arantes



Amanda Priscila

Ouvidoria

1.4 MENSAGEM DA OUVIDORIA

A OUVIDORIA, REAFIRMA O COMPROMISSO DE MANTER UM CANAL ABERTO, ACESSÍVEL E RESPEITOSO COM CADA PESSOA QUE NOS PROCURA. ACREDITAMOS QUE OUVIR É UM ATO DE CUIDADO E RESPONSABILIDADE, E CADA MANIFESTAÇÃO RECEBIDA É UMA OPORTUNIDADE DE MELHORAR OS NOSSOS SERVIÇOS. NOSSO TRABALHO É FEITO COM DEDICAÇÃO, ESCUTA ATIVA E TRANSPARÊNCIA, SEMPRE BUSCANDO CONSTRUIR PONTES ENTRE A POPULAÇÃO E A GESTÃO PÚBLICA. SEGUIREMOS FIRMES NO PROPÓSITO DE FORTALECER A CIDADANIA E VALORIZAR CADA VOZ. A OUVIDORIA É SUA, É PARA VOCÊ.



1.5 DOS PRINCÍPIOS

1. Democratização da administração pública;
2. Representação dos interesses dos cidadãos;
3. Tratamento e resposta efetiva às manifestações dos cidadãos;
4. Cooperação com a organização;
5. Conciliação;
6. Discrição e confidencialidade;
7. Imparcialidade e justiça;
8. Tratamento equilibrado.



1.6 DAS 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.



2.LEVANTAMENTO DAS OCORRÊNCIAS E AÇÕES DA OUVIDORIA

PERÍODO DE: 01/01/2025 A 30/06/2025

A Agência de Empreendedorismo de Pernambuco (AGE), por se tratar de uma instituição financeira pública que atua como um banco de fomento, recebe manifestações por meio de dois sistemas distintos: o OUVE.PE e o RDR Bacen. O sistema OUVE.PE é gerenciado pela Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco e concentra as manifestações direcionadas ao Poder Executivo Estadual. Já o RDR (Registro de Demandas de Relacionamento) é uma plataforma do Banco Central do Brasil, voltada exclusivamente para instituições financeiras, permitindo o registro e acompanhamento das demandas dos clientes bancários.

A seguir, serão apresentadas as manifestações recebidas por meio de cada um desses sistemas, acompanhadas de suas análises, com o objetivo de identificar os principais temas e os pontos de atenção para o aprimoramento contínuo do atendimento.

2.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO G-CON

O G-CON é um sistema de Gestão de Conhecimento e Ouvidoria, que registra todas as manifestações enviadas pelo cidadão ao e-mail da ouvidoria. Apesar de não ser o sistema atualmente utilizado, em janeiro de 2025 ele ainda era o principal meio de registro e tratamento das manifestações. A partir de 10 de março de 2025, a implantação do novo sistema tornou-se obrigatória para todas as instituições.



Fonte: Print de tela do sistema G-CON– Ouvidoria Geral do Estado, elaborado pela Ouvidoria.

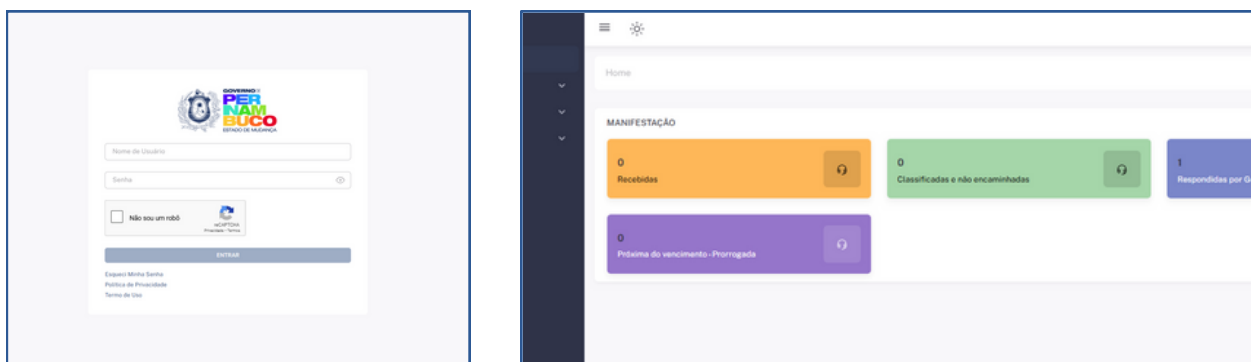
PERÍODO: 01/01/2025 A 10/03/2025

Durante o período analisado, foi registrada apenas **uma manifestação** no sistema GC On, classificada como **solicitação**. O assunto da demanda foi: "Problemas com confirmação de dados", indicando dificuldade do usuário em validar ou confirmar suas informações no sistema.

Embora isolada, essa ocorrência pode sinalizar a necessidade de verificação dos fluxos de cadastro e autenticação, de forma a prevenir entraves semelhantes no futuro.

2.2 OUVE.pe

O Ouve.PE é a nova plataforma digital da Controladoria Geral do Estado que moderniza o atendimento das ouvidorias em Pernambuco. Substituindo o antigo Gcon, o sistema oferece mais acessibilidade, eficiência e transparência na comunicação com os cidadãos.



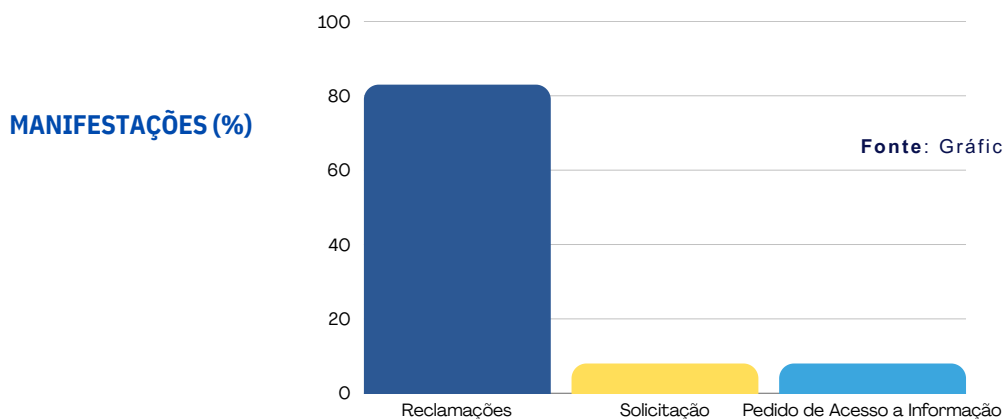
Fonte: Print de tela do sistema OUVE.PE, elaborado pela Ouvidoria.

PERÍODO: 10/03/2025 A 30/06/2025

No primeiro semestre de 2025 do período analisado, a Ouvidoria recebeu um total de 12 manifestações. Abaixo, apresentamos a análise qualitativa e quantitativa desses registros:

2.2.1 Classificação por Tipo de Atendimento

- Reclamações: 10 registros
- Solicitação: 1 registro
- Pedido de Acesso à Informação: 1 registro



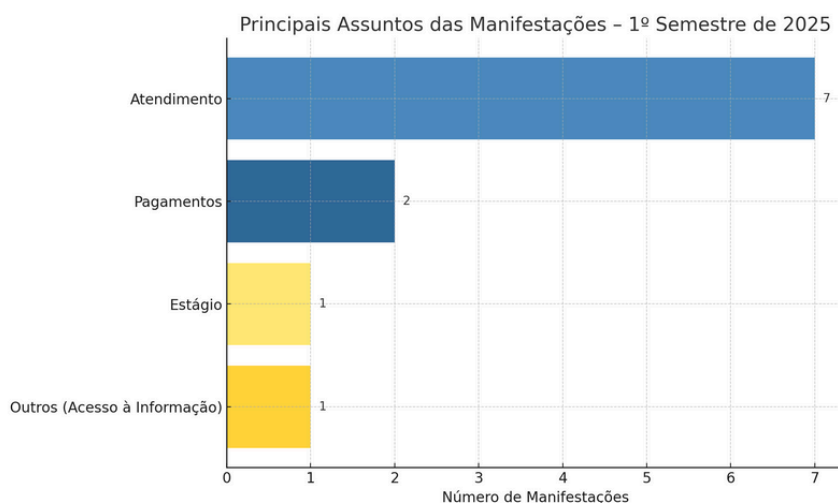
Fonte: Gráfico elaborado pela Ouvidoria.

O alto volume de reclamações indica a necessidade de atenção especial às demandas recorrentes dos cidadãos.

2.2.2 Principais Assuntos

Conforme demonstra o gráfico a seguir, o assunto "Atendimento" concentrou a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2025, totalizando 7 registros (58%). Esse resultado evidencia a necessidade de atenção especial às práticas e procedimentos adotados nos pontos de atendimento ao público.

Os demais temas — "Pagamentos" (2 registros), "Estágio" (1 registro) e "Outros (Acesso à Informação)", também com 1 registro — representam uma parcela menor das demandas, mas não devem ser desconsiderados, pois apontam para questões pontuais que também merecem acompanhamento e resposta adequada.

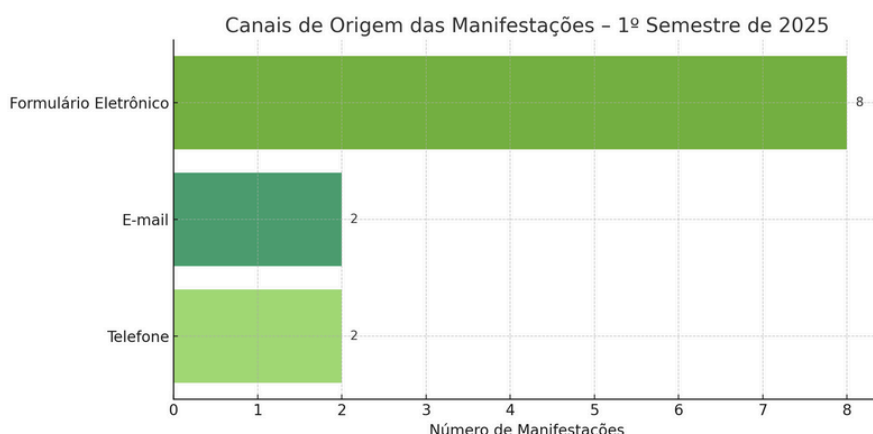


Fonte: Gráfico elaborado pela Ouvidoria.

2.2.3 Canais de Origem

A maioria das manifestações foi registrada por meio do Formulário Eletrônico, com 8 registros (67%), reforçando sua relevância como canal principal de comunicação entre o cidadão e a Ouvidoria.

Os demais canais — E-mail e Telefone, com 2 registros cada (17%) — também seguem sendo utilizados, embora em menor volume. Essa distribuição evidencia a importância da manutenção de múltiplos canais de acesso, garantindo inclusão digital e acessibilidade aos diferentes perfis de usuários.



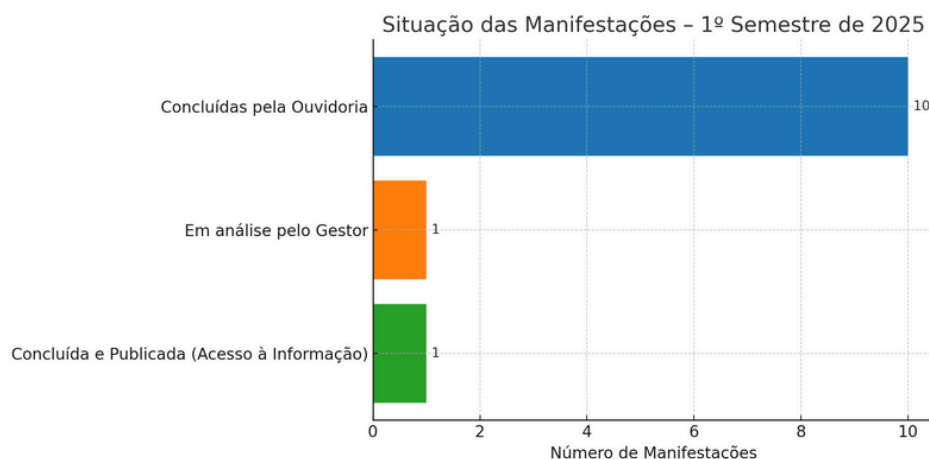
Fonte: Gráfico elaborado pela Ouvidoria.

2.2.4 Situação das Manifestações

A análise da situação das manifestações recebidas mostra que a maioria (10 registros – 83%) foi concluída diretamente pela Ouvidoria, evidenciando agilidade no tratamento das demandas.

Além disso, houve uma manifestação em análise pelo gestor (8%), e uma manifestação de acesso à informação concluída e publicada, também representando 8% do total.

Esses dados reforçam o compromisso institucional com a transparência, a resposta efetiva aos cidadãos e a gestão eficiente das manifestações.



Fonte: Gráfico elaborado pela Ouvidoria.



2.2.5 Considerações sobre essas manifestações

As análises apresentadas revelam aspectos importantes da atuação da Ouvidoria no 1º semestre de 2025. O elevado número de manifestações relacionadas ao atendimento (58%) e o alto índice de reclamações (83%) evidenciam a necessidade de ações estratégicas voltadas à qualificação dos serviços prestados ao público. Esses indicadores devem ser utilizados como insumo para o aprimoramento de processos internos e capacitação das equipes.

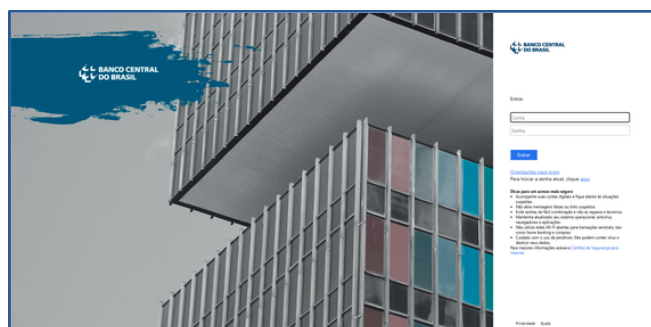
A predominância do Formulário Eletrônico como canal de entrada reforça a importância da digitalização e da manutenção de ferramentas acessíveis e eficientes para a população. Além disso, a alta taxa de manifestações concluídas pela própria Ouvidoria (83%) demonstra um comprometimento institucional com a agilidade e a resolução das demandas recebidas.

Recomenda-se que os setores mais demandados, especialmente os responsáveis pelo atendimento ao público, analisem os apontamentos feitos pelos cidadãos e atuem de forma proativa para eliminar falhas recorrentes. A Ouvidoria seguirá acompanhando esses indicadores para fortalecer a escuta ativa, a transparência e a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos.

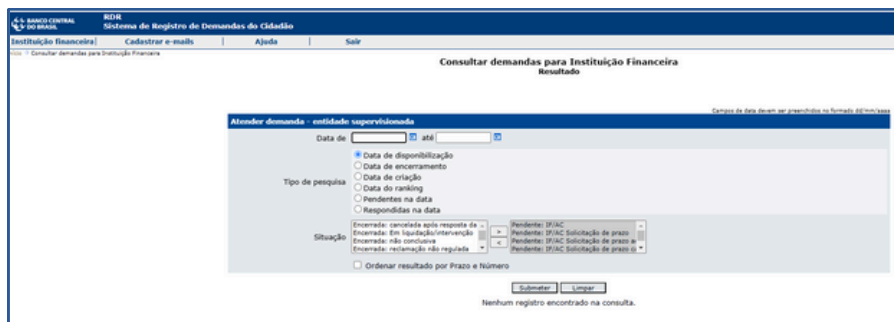


3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO RDR -BACEN

O RDR/SISCAP é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.



Fonte: Print de tela do RDR BACEN, elaborado pela Ouvidoria.



No período de 01/01/2025 a 30/06/2025, não foram registradas manifestações no sistema do RDR BACEN. Todas as manifestações de períodos anteriores foram devidamente tratadas pelas áreas responsáveis da AGE e respondidas com êxito. Cada cliente/cidadão recebe um número de protocolo para acompanhamento e pode consultar o andamento de sua manifestação, além de enviar novas demandas por e-mail, correspondência ou pelo canal 0800.



4. OUVIDORIA EM AÇÃO: REALIZAÇÕES E PARTICIPAÇÕES EM EVENTOS

A Ouvidoria, enquanto canal estratégico de escuta e diálogo com a sociedade, tem buscado constantemente o aprimoramento de suas práticas e o fortalecimento de sua atuação institucional. Nesse sentido, a participação em seminários, encontros e atividades de capacitação representa uma oportunidade fundamental para a atualização de conhecimentos, troca de experiências e alinhamento às diretrizes da política pública de ouvidoria.

Ao longo do período, a equipe da Ouvidoria esteve presente em diversas ações formativas, promovidas por órgãos estaduais e parceiros institucionais, com foco em temas como transparência, escuta qualificada, tratamento de manifestações, proteção de dados pessoais, entre outros. Tais participações contribuíram significativamente para o desenvolvimento técnico dos(as) servidores(as) envolvidos(as), refletindo diretamente na qualidade do atendimento prestado à população.

A seguir, destacam-se as principais participações da Ouvidoria em seminários e capacitações no período.



17º Seminário Nacional “Ouidores & Ouidorias” e 7º Seminário Internacional em Recife/PE — dias 9, 10 e 11 de abril de 2025.

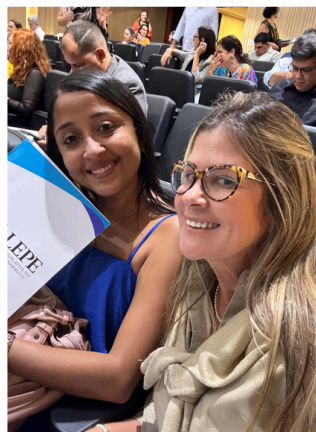


Palestra sobre atendimento na Ouvidoria, em parceria com a Sra. Natália Tenório (SCGE), realizada em 29/04/2025.

5. PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIOS E CAPACITAÇÕES



Curso Boas Práticas LGPD nas Ouvidorias - Maio de 2025



Seminário RedeOuvir 12/06/2025

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Agência de Empreendedorismo do Estado de Pernambuco (AGE) atua com o apoio da alta administração e dos gerentes da instituição.

Suas atividades são guiadas pelos princípios de transparência, imparcialidade, senso crítico e discrição, garantindo que a voz do cidadão seja ouvida e considerada dentro da organização. Mais do que receber e tratar manifestações, a Ouvidoria empenha-se em proporcionar ao cidadão/cliente um atendimento acolhedor, respeitoso e alinhado aos valores institucionais e às demandas da sociedade. Este relatório apresenta as ações realizadas pela Ouvidoria da AGE no período de 01/01/2025 a 30/06/2025.

Recife, 10 de dezembro de 2025

Amanda Priscila Nascimento dos Santos
Ouvidora Interina AGE

Carla Cristina Godoy Novaes
Diretora Presidente da AGE

Samuel Augusto Moreira Linhares
Diretor de Planejamento e Gestão