

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2025.2



age

Agência de
Empreendedorismo
de Pernambuco

OUVE.pe

Secretaria
de Desenvolvimento
Profissional
e Empreendedorismo



GOVERNO DE
PER
NAM
BUCO
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	11
05	PARTIPAÇÕES EM SEMINÁRIOS E CAPACITAÇÕES	12/13
06	CONSIDERAÇÕES FINAIS	14



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.



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



Paula Gama

Diretora de Planejamento e
Gestão - Interina



Cristiane Neves

Ouvidoria



Amanda Priscila

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

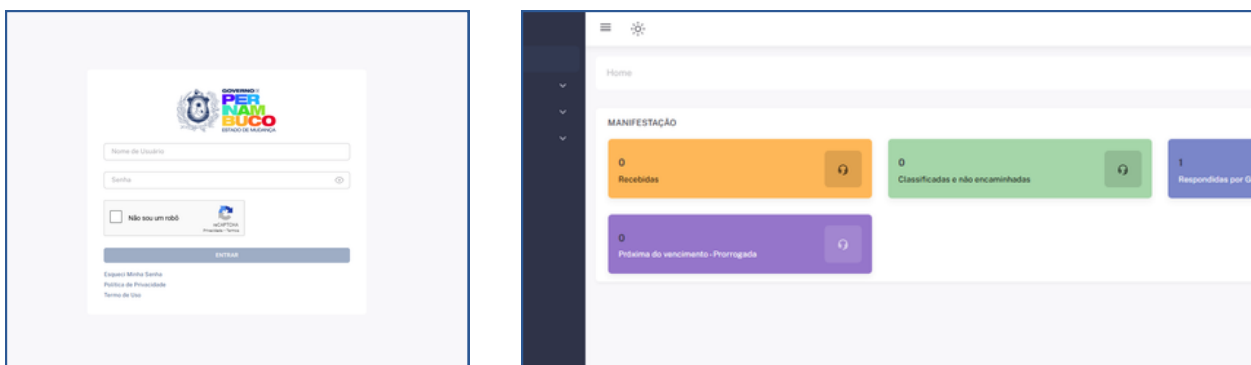
PERÍODO DE: 01/07/2025 A 31/12/2025

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.



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



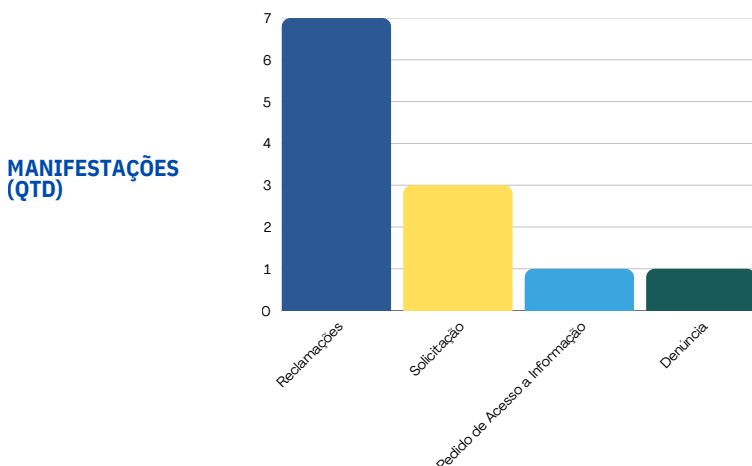
Fonte: Print de tela do sistema Ouve.PE, elaborado pela Ouvidoria.

PERÍODO: 01/07/2025 A 31/12/2025

No Segundo semestre de 2025 do período analisado, a Ouvidoria recebeu um total de 12 manifestações. Abaixo, apresentamos a análise qualitativa e quantitativa desses registros recebidas predominantemente por formulário eletrônico, além de registros encaminhados por e-mail.

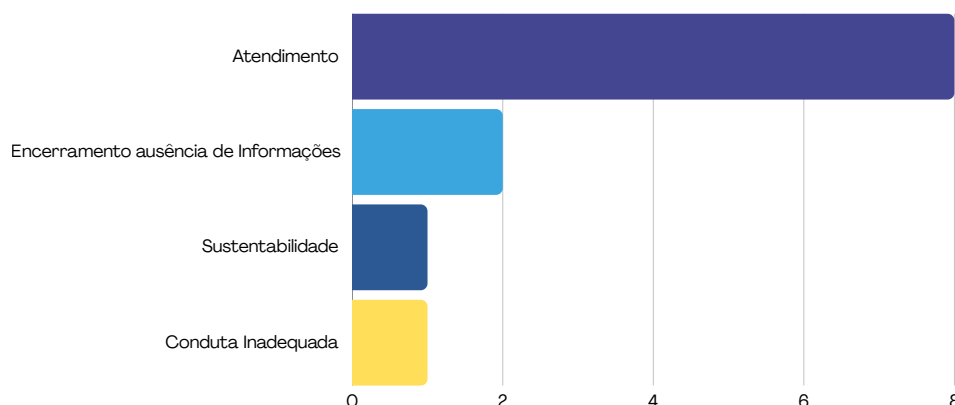
Classificação por Tipo de Atendimento

- Reclamações: 07 registros
- Solicitação: 3 registro
- Pedido de Acesso à Informação: 1 registro
- Denúncia: 1 registro



Fonte: Gráfico elaborado pela Ouvidoria.

Principais Assuntos



A maior concentração de manifestações classificadas como reclamações está relacionada ao tema “**Atendimento**” que indica possíveis fragilidades nos fluxos de atendimento ao cidadão, seja quanto à clareza das informações, prazos de resposta ou qualidade do retorno oferecido.

Quanto ao “**O encerramento de manifestações por ausência de informações complementares**”, ocorreu em razão da ausência de informações mínimas indispensáveis à adequada compreensão da demanda apresentada. Nesses casos, a Ouvidoria fica impossibilitada de dar continuidade ao tratamento da manifestação, uma vez que não é possível identificar com clareza o motivo do registro nem os dados necessários para o correto encaminhamento aos setores competentes.

Ainda, O registro de manifestação sobre “**sustentabilidade**”, ainda que em menor número, demonstra interesse da sociedade em temas relacionados à responsabilidade socioambiental da instituição.

Embora pontual, o registro de denúncia relacionada à “**conduta inadequada**” demanda atenção, pois envolve aspectos éticos e de integridade institucional.



Canais de Origem

A maioria das manifestações foi registrada por meio do Formulário Eletrônico, no sistema OUVPE, totalizando 9 registros, enquanto 3 manifestações foram realizadas via e-mail.

Não houve registro formal de manifestações por telefone; contudo, esse canal foi utilizado para prestação de informações e encaminhamento de demandas aos setores competentes.

A utilização de diferentes canais evidencia a importância da manutenção de múltiplos meios de acesso, garantindo acessibilidade e inclusão dos usuários.



Situação das Manifestações

A análise do tempo entre a abertura e a conclusão das manifestações mostra que a maioria foi atendida dentro do prazo previsto, com encaminhamento aos setores responsáveis em tempo adequado.

Em relação à resolutividade, observa-se que a maior parte das manifestações foi concluída, demonstrando que a Ouvidoria conseguiu dar resposta às demandas recebidas.

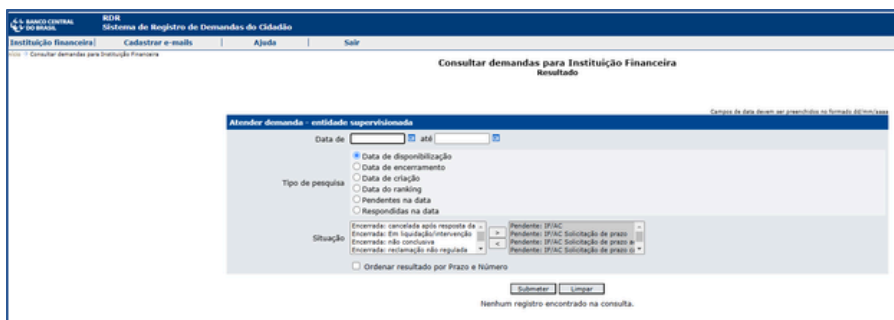
Os casos encerrados por falta de informações não prejudicam esse resultado, pois a Ouvidoria não pôde dar continuidade às demandas sem os dados mínimos necessários.

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 01/07/2025 a 31/12/2025, 7 Manifestações foram registradas no sistema do RDR BACEN. Todas as manifestações de períodos 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.





O Ouvir para Mudar é o programa de consulta popular do Governo de Pernambuco, que dá voz à população na escolha das prioridades para os próximos anos.

De 14 de agosto a 01 de setembro de 2025, a Ouvidoria esteve presente nesse importante momento de escuta, incentivando a participação e fortalecendo o diálogo com a sociedade.



A Ouvidoria marcou presença no Projeto Arena Verão, fortalecendo o diálogo com a população em um espaço de esporte, lazer e inclusão.

Nos dias 13, 20 e 27 de setembro e 04 e 11 de outubro, estivemos disponíveis para ouvir, orientar e acolher as demandas da sociedade.

A iniciativa reuniu cidadania, saúde e participação social em um ambiente acessível e acolhedor.

Seguimos firmes no compromisso de ouvir para melhorar os serviços públicos e transformar realidades.



A Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco se reuniu no dia 30/09/2025 em mais um momento de troca, alinhamento e fortalecimento institucional. O encontro foi essencial para compartilhar experiências, discutir melhorias e aprimorar o atendimento à população. Juntos, seguimos construindo uma ouvidoria mais eficiente, humanizada e transparente.

5. PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIOS E CAPACITAÇÕES



A Ouvidoria participou do curso de capacitação em atendimento em ouvidoria no dia 08/08/2025.

O momento foi essencial para aprimorar conhecimentos e fortalecer a qualidade do atendimento à população.

Seguimos investindo em qualificação para melhor servir.



A Ouvidoria participou da capacitação em Comunicação Não Violenta em Ouvidoria, realizada de 10 a 14 de novembro de 2025.

A formação contribuiu para o aprimoramento do diálogo, escuta qualificada e atendimento mais humanizado.

Seguimos fortalecendo práticas que valorizam o respeito e a empatia no serviço público.

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 discricção, 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 01/07/2025 a 31/12/2025.

Recife, 20 de março de 2026

Amanda Priscila Nascimento dos Santos

Ouvidora Interina AGE

Carla Cristina Godoy Novaes

Diretora Presidente da AGE

Paula Costa Grama

Diretora de Planejamento e

Gestão -Interina