age Agência de Empreendedorismo de Pernambuco

# Relatório de Ouvidoria

2026.1



Ouvir é o primeiro passo para transformar.

OUVE.pe

Secretaria de Desenvolvimento Profissional e Empreendedorismo

GOVERNO DE PERNAMBUCO

# 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 nos sistemas RDR e Ouvepe ..... 05
2.2 Ouve pe ..... 06
2.3 Principais indicadores Ouvidoria ..... 06
2.4 Analise das Manifestações ..... 07

03 Manifestações Recebidas no RDR BACEN ..... 08

04 Ouvidoria em Ação: Realizações e participações em eventos ..... 09

05 PARTIPAÇÕES EM SEMINÁRIOS E CAPACITAÇÕES ..... 10

06 CONSIDERAÇÕES FINAIS ..... 11

# 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 8h00 às 12h00 e das 13h 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



**Vladimir Teixeira**

Diretor de Planejamento e Gestão



**Amanda Priscila**



**Cristiane Neves**

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: 01/01/2026 A 30/06/2026**

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 NA AGÊNCIA – SISTEMAS RDR E OUVE.PE

A Agência recebe e realiza o tratamento das manifestações dos cidadãos por meio de dois sistemas oficiais de registro e acompanhamento: o Sistema RDR (Registro de Demandas do Cidadão), vinculado ao Banco Central do Brasil, e o Sistema OUVE.PE, disponibilizado pela Secretaria da Controladoria-Geral do Estado de Pernambuco (SCGE).

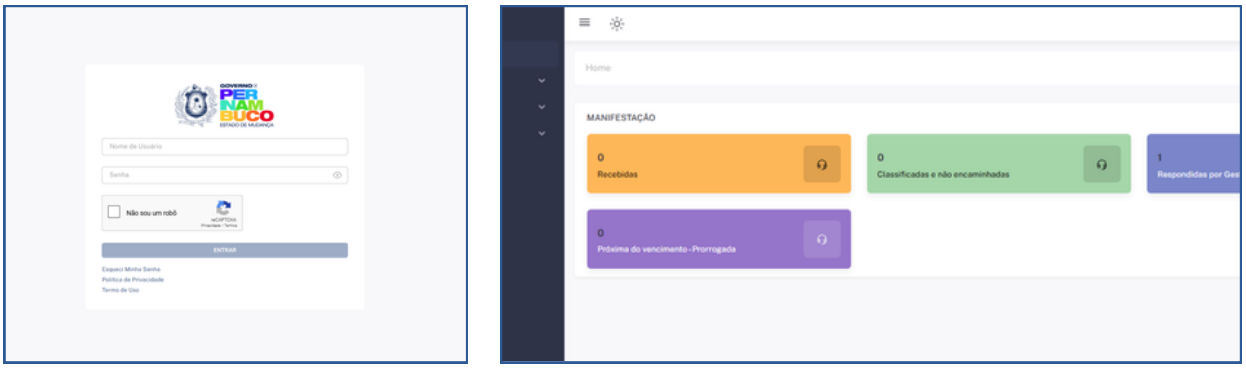
A utilização do Sistema RDR ocorre em razão da atuação da Agência como instituição financeira, estando sujeita às normas e aos mecanismos de supervisão do Banco Central do Brasil, que disponibiliza esse canal para o registro de demandas relacionadas aos serviços prestados pelas instituições reguladas.

Já o Sistema OUVE.PE integra a Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco e é utilizado para o recebimento, registro, acompanhamento e resposta das manifestações dos cidadãos, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado.

A seguir, são apresentadas as manifestações recebidas por meio de cada sistema no período analisado, com o detalhamento dos tipos de registros, quantitativos, situações de atendimento e demais informações relacionadas ao tratamento das demandas.

## 2.2 OUVE.pe

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.

## 2.3 PRINCIPAIS INDICADORES DA OUVIDORIA

Durante o primeiro semestre de 2026 foram registradas 08 manifestações junto ao sistema de Ouvidorias Ouvepe. A análise das manifestações recebidas no período evidencia que o **Formulário Eletrônico** constituiu o principal canal de entrada das demandas da Ouvidoria. Entre os assuntos registrados, destacaram-se as manifestações relacionadas ao **atendimento**, demonstrando que esse continua sendo o principal ponto de interação entre a instituição e os cidadãos.

No que se refere às unidades administrativas, a SUPEN foi o setor mais demandado. A predominância de manifestações direcionadas à SUPEN está diretamente relacionada à natureza de suas atribuições, uma vez que a unidade é responsável pelos principais serviços oferecidos pela Agência. Dessa forma, é natural que concentre a maior parte das demandas registradas pela Ouvidoria. As manifestações recebidas contribuíram para o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados e para o fortalecimento da transparência e da melhoria contínua dos processos institucionais.

| Tipo de Manifestação | Quantidade | Situação Geral |
|---|---|---|
| Reclamação | 3 | Demandas relacionadas ao atendimento institucional. |
| Denúncia | 1 | Tratada conforme os procedimentos da Ouvidoria. |
| Elogio | 2 | Reconhecimento aos serviços prestados a um colaborador da Agência. |
| Pedido de Acesso à Informação | 2 | Solicitações encaminhadas conforme a Lei de Acesso à Informação. |
| Total | 8 | — |

**Fonte**: Tabela elaborada pela Ouvidoria.

| Indicador | Resultado |
|---|---|
| Canal mais utilizado | Formulário Eletrônico (7 manifestações) |
| Assunto mais recorrente | Atendimento (4 manifestações) |
| Setor mais demandado | SUPEN (3 manifestações) |

## 2.4 ANALISE DAS MANIFESTAÇÕES

Das 08 manifestações registradas, 03 foram reclamações, 02 elogios, 02 solicitações de acesso à informação e 01 denúncia.
As reclamações concentraram-se em questões relacionadas ao atendimento institucional, evidenciando que esse continua sendo o principal tema de atenção da Ouvidoria. As demandas foram encaminhadas às áreas responsáveis para análise e adoção das providências cabíveis, contribuindo para o aperfeiçoamento dos processos de atendimento ao cidadão.

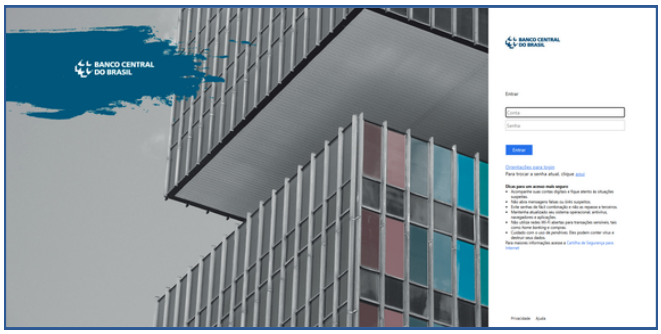
Os dois elogios recebidos reconheceram o atendimento prestado por colaborador da Agência, demonstrando que, embora existam oportunidades de melhoria, também há boas práticas percebidas pelos usuários que merecem ser valorizadas e disseminadas.

Em relação aos pedidos de acesso à informação, ambos foram tratados conforme os procedimentos previstos na Lei nº 12.527/2011, assegurando o cumprimento dos princípios da transparência e do acesso à informação pública. Já a denúncia registrada foi conduzida observando os fluxos estabelecidos pela Ouvidoria, com garantia do sigilo das informações e encaminhamento para apuração.

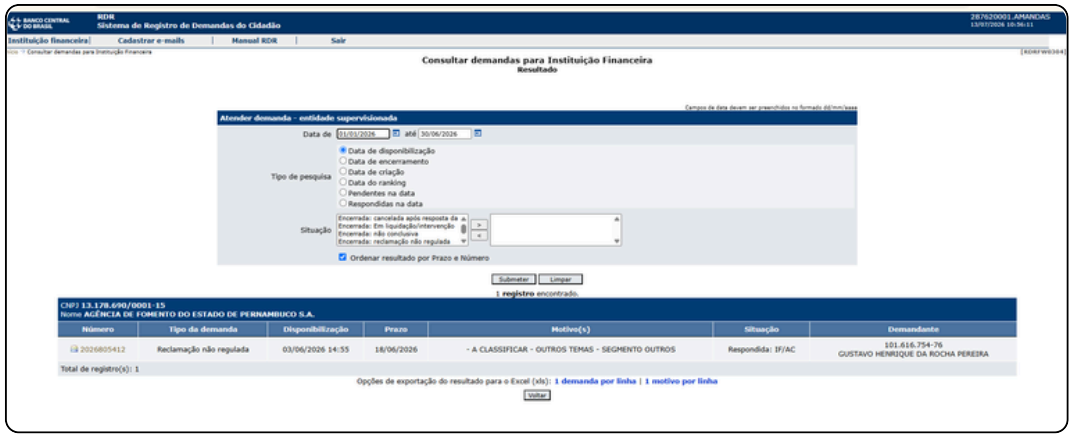
Embora o quantitativo de manifestações tenha sido reduzido, o conjunto dos registros fornece informações relevantes para o monitoramento da qualidade dos serviços prestados e subsidia a tomada de decisão, permitindo identificar pontos de melhoria e fortalecer a cultura de escuta ativa e de aprimoramento contínuo da gestão.

# 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.




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

No período de 01/01/2026 a 30/06/2026, foi registrada 01 manifestação no sistema do RDR BACEN onde o cliente relatou a existência de restrições em seu CPF e solicitou a análise da situação, bem como os devidos esclarecimentos e a adoção das providências cabíveis.
Em resposta, o setor de Cobrança informou que a inadimplência permanece ativa, uma vez que não há registro de pagamento dos débitos em aberto. Informou, ainda, que entrará em contato com o cliente para verificar a possibilidade de realização de uma renegociação da dívida.

Essa e 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 pelo sistema, 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.

Dia do Ouvidor 13 de março - Participação da Ação itinerante com a Rede de Ouvidorias no terminal integrado de Pelópidas em Paulista.





Ao longo do período, a Ouvidoria manteve seu compromisso com o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à população, investindo no fortalecimento das competências da equipe e na disseminação de boas práticas relacionadas à escuta qualificada, transparência, atendimento ao cidadão e proteção de dados pessoais.

Neste semestre, a principal iniciativa foi a participação na ação promovida pela Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco em celebração ao Dia Nacional do Ouvidor, comemorado em 16 de março. A atividade foi realizada no Terminal Integrado Pelópidas Silveira, em Paulista, com o objetivo de aproximar as ouvidorias da população e ampliar o conhecimento dos cidadãos sobre os canais oficiais de escuta e participação social do Governo do Estado.

Durante a ação, as equipes realizaram atendimento ao público, distribuíram materiais informativos, esclareceram dúvidas e orientaram os usuários sobre os procedimentos para o registro de manifestações, como sugestões, denúncias, elogios, solicitações e reclamações. A participação da Ouvidoria nessa iniciativa reforça o compromisso institucional com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos.

## 5. PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIOS E CAPACITAÇÕES

No período de referência, não houve participação em novos seminários ou capacitações. Ressalta-se que a Ouvidora já concluiu integralmente a trilha de aprendizagem composta por oito cursos de aperfeiçoamento oferecidos pela Ouvidoria-Geral do Estado, contemplando a formação necessária para o desempenho de suas atribuições.

# 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 01/01/2026 a 30/06/2026.

**Recife, 10 de Julho de 2026**

gov.br Documento assinado digitalmente
AMANDA PRISCILA NASCIMENTO DOS SANTOS
Data: 03/10/2026 10:15:55-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

**Amanda Priscila Nascimento dos Santos**
Ouvidora AGE

gov.br Documento assinado digitalmente
CARLA CRISTINA DE GODOY NOVAES
Data: 13/10/2026 11:05:00-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

**Carla Cristina Godoy Novaes**
Diretora Presidente da AGE

VLADIMIR DE MORAIS TEIXEIRA FILHO:02667382498
Assinado de forma digital por VLADIMIR DE MORAIS TEIXEIRA FILHO:02667382498
Dados: 2026.10.09 16:50:45 -03'00'

**Vladimir de Morais Teixeira Filho**

Diretor de Planejamento e Gestão