

# **Relatório Semestral de Ouvidoria**

**Data Base Dezembro**

# **2015**

## Índice

Introdução.....	3
Seção descritiva.....	3
Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria .....	3
Comprometimento da Instituição com o desenvolvimento da missão da Ouvidoria .....	3
Adequação da estrutura de Ouvidoria.....	4
Deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria .....	4
Quantitativo de funcionários e de atendentes .....	4
Logística implantada e equipamentos .....	4
Instalações e forma de contato.....	4
Rotinas.....	5
Obrigatoriedade do exame de certificação.....	5
Detalhamento, Periodicidade e Forma das proposições encaminhadas .....	5
Detalhamento .....	5

## Introdução

A Resolução nº 3.849 do Conselho Monetário Nacional, publicada pelo Banco Central do Brasil em 25 de março de 2010, dispôs que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem instituir o componente organizacional de Ouvidoria.

Em cumprimento a esta Resolução e visando mais transparência no atendimento de nossos clientes, a Agência de Fomento de Alagoas S/A passou a disponibilizar este novo canal de comunicação com foco no cliente e na qualidade de nossos produtos e serviços, bem como a solução de eventuais insatisfações ou dúvidas obtidas através das vias normais de atendimento, para que tivessem a opção de recorrer a uma instância final dentro da própria instituição.

A Resolução nº 3.849/2010 revogou as Resoluções nº 3.477, de julho de 2007, e nº 3.489, de 29 de agosto de 2007.

## Seção descritiva

### Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria

O serviço de Ouvidoria da Agência de Fomento de Alagoas S/A atende a todos os clientes da Agência com concentração na concessão de crédito e editais de projetos, posto que as maiores demandas decorrem destes segmentos.

Os questionamentos recebidos são atendidos com o objetivo de saná-los internamente evitando que clientes recorram a outros meios de defesa dos seus direitos, tais como PROCON, Banco Central do Brasil ou Poder Judiciário. Desta forma, a Ouvidoria vem auxiliando a Agência a detectar falhas administrativas e aprimorar seus produtos, editais e comunicação interna, oferecendo aos nossos clientes um atendimento imparcial e cada vez melhor.

### Comprometimento da Instituição com o desenvolvimento da missão da Ouvidoria

Para que a Ouvidoria desenvolva sua missão, ela conta com o apoio da Diretoria Executiva, Assessoria Jurídica, *Compliance* e demais colaboradores para atender as suas necessidades.

A Agência disponibiliza treinamento contínuo a Ouvidoria sempre que forem oferecidos no mercado cursos de qualidade que possam contribuir na formação em assuntos gerais ou específicos e garantir uma atuação sempre transparente e imparcial.

Para que possa ser de conhecimento dos clientes e do público em geral, os canais de comunicação são divulgados pela internet, através do nosso *site* institucional



([www.desenvolve-al.com.br/ouvidoria](http://www.desenvolve-al.com.br/ouvidoria)), nos documentos e relatórios utilizados, além da divulgação no recinto das dependências da Agência e nos demais meios de comunicação utilizados para difundir nossos produtos e serviços.

## **Adequação da estrutura de Ouvidoria**

### **Deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria**

A Ouvidoria recebe o suporte de todas as áreas da Agência, inclusive, caso necessário, com total acesso aos documentos e informações para desenvolver de forma satisfatória seus trabalhos.

### **Quantitativo de funcionários e de atendentes**

O componente organizacional de Ouvidoria é composto por dois Ouvidores certificados que em eventuais ausências, um substituirá o outro na rotina de trabalho da Ouvidoria. Além da designação do Diretor responsável pela Ouvidoria, junto ao Banco Central do Brasil.

### **Logística implantada e equipamentos**

Todas as solicitações registradas na Ouvidoria são efetuadas através de planilha eletrônica com acesso restrito a Ouvidoria e ao respectivo Diretor responsável.

Com relação às ligações telefônicas registradas na Ouvidoria, destacamos que desde 10 de junho de 2013 existe o acesso telefônico gratuito através do 0800-095-0617. No nosso *site* pode-se entrar em contato com a Ouvidoria através de formulário eletrônico a ser preenchido pelo cliente, além do *e-mail* 'ouvidoria@desenvolve-al.com.br'.

### **Instalações e forma de contato**

A Ouvidoria da Agência de Fomento de Alagoas está instalada à Rua Antonio Cansanção, 465 – Ponta Verde – Maceió/AL – CEP 57035-190.

O atendimento pode ser feito pessoalmente ou através de ligações gratuitas através do telefone 0800-095-0617 de segunda a sexta-feira das 08:00 às 12:30 e das 14:00 às 17:30 horas, exceto feriados, e dias e horários sem expediente previamente informados.

Nos demais horários, é disponibilizado formulário eletrônico no nosso *site* institucional ([www.desenvolve-al.com.br/ouvidoria](http://www.desenvolve-al.com.br/ouvidoria)), e também através de *e-mail* ao seguinte endereço eletrônico: [ouvidoria@desenvolve-al.com.br](mailto:ouvidoria@desenvolve-al.com.br)

## Rotinas

A rotina de procedimento das solicitações à Ouvidoria inicia-se com a comunicação do cliente por telefone, *e-mail*, formulário eletrônico ou pessoalmente, seguido dos dados de identificação e natureza da solicitação.

Caso haja necessidade, a Ouvidoria efetuará o primeiro contato diretamente com o cliente a fim de complementar as informações prestadas. Em seguida, encaminhará a solicitação às áreas internas envolvidas e efetuará a intermediação das ações, e o acompanhamento das soluções até a sua conclusão.

Concluídas todas as etapas e independente de sua conclusão / status: Improcedente (solicitação sem fundamento), Procedente Solucionada (solicitação com fundamento) e Procedente Não Solucionada (resposta ainda não concluída), o cliente receberá por telefone, e/ou *e-mail* a sua resposta, não ultrapassando o prazo previsto para resposta final que é de 15 (quinze) dias ocorridos, contados da data da protocolização da ocorrência, conforme determinação do Banco Central do Brasil.

Os documentos e registros atualizados físicos e digitalizados permanecerão à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.

## Obrigatoriedade do exame de certificação

Os Ouvidores participaram do Curso 'Capacitação e Certificação em Ouvidoria Instituições Financeiras' na ANCORD – Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias, concluído em 18 de setembro de 2015, com obtenção do certificado de capacitação.

## Detalhamento, Periodicidade e Forma das proposições encaminhadas

### Detalhamento

Após análise das ocorrências registradas na Ouvidoria, no período de 01 de julho até 31 de dezembro de 2015, sendo:

Solicitações	Quantidade
Improcedente	01
Procedente solucionada	02
Procedente não solucionada	00



Ressaltamos que as ocorrências do período chegaram através do e-mail 'ouvidoria@desenvolve-al.com.br', onde foi registrada em planilha eletrônica, e o encaminhamento formal para área responsável na caixa do correio eletrônico da Ouvidoria, além do respectivo acompanhamento e conclusão, ficando disponível pelo período regulamentado pelo Banco Central do Brasil.

Analisando a relevância da ocorrência registrada no período, a Ouvidoria não detectou a necessidade de propor medidas corretivas ou de aprimoramento para Agência.

Maceió, 05 de janeiro de 2015

Leila Carla Santiago  
Ouvidora

José Marconi Freire  
Diretor Responsável pela Ouvidoria