

**Relatório
Semestral de
Ouvidoria**

Data Base Dezembro

2016

SUMÁRIO

Estrutura e atuação da Ouvidoria.....	3
Atendimento ao público.....	4
Divulgação do relatório.....	4
Logística implantada e equipamentos.....	5
Instalações e forma de contato.....	5
Rotinas.....	5
Obrigatoriedade do exame de certificação.....	5
Detalhamento e Periodicidade.....	6

Estrutura e atuação da Ouvidoria

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.

A Ouvidoria tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas aos direitos dos clientes, atuando como canal de comunicação entre a instituição, os parceiros e os clientes, sendo responsável por prestar orientações, receber e gerenciar manifestações de forma transparente, independente e imparcial, inclusive na mediação de conflitos.

No *site* da Desenvolve, o acesso ao canal de Ouvidoria se dá por meio de um ícone de destaque na página inicial, o qual redireciona a página exclusiva ao canal de comunicação.

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, 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.

O componente organizacional de Ouvidoria é composto por uma Ouvidora certificada que atende as necessidades da instituição e as demandas apresentadas. Além da designação do Diretor responsável pela Ouvidoria, junto ao Banco Central do Brasil. As informações relacionadas ao Diretor responsável pela Ouvidoria e a Ouvidora estão devidamente registradas no Sistema de informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central. 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 Desenvolve, por meio da Ouvidoria e do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), além de atender as exigências legais, fortalece suas diretrizes e princípios de Governança Corporativa, estimulando a melhoria de seus processos, incentivando a cultura do ouvir e agir com justiça, e assegurando uma eficaz prestação de contas com a sociedade.

Atendimento ao público

O atendimento prestado pela Ouvidoria da Desenvolve inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis e compreende na análise desta manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria e tem seu tratamento formal e

adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ao cliente ou usuários.

O acesso dos clientes e usuários ao canal de Ouvidoria pode ser realizado:

- **Pela internet:** mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página “Ouvidoria” no *site* institucional ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria@desenvolve-al.com.br;
- **Presencialmente:** de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30, na sede da instituição, localizada na Rua Doutor Antônio Cansanção, 465 – Ponta Verde – Maceió – CEP: 57.035-190.
- **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30, por meio do número 0800 095 0617, que possui sistema de gravação;
- **Por meio do envio de cartas:** à Ouvidoria da Desenvolve situada na sede da instituição, conforme endereço mencionado no item acima.

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.

Divulgação do Relatório de Ouvidoria

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), 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.

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), e também através de *e-mail* ao seguinte endereço eletrônico: 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

A Ouvidora participou 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 e Periodicidade

Após análise dos registros na Ouvidoria, no período de 01 de julho até 31 de dezembro de 2016, sendo:

Registros	Quantidade
Improcedente	01
Procedente solucionada	03
Procedente não solucionada	00

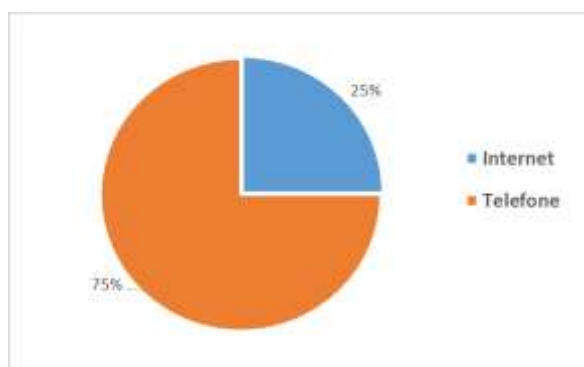
Ressaltamos que as ocorrências no registradas no 2º semestre de 2016 chegaram através de e-mail 'ouvidoria@desenvolve-al.com.br' e contato telefônico, onde foram registradas em planilha eletrônica, e encaminhadas às áreas diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos cliente e usuários.

Com relação às demandas recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria, os clientes e usuários foram orientados a procurar os canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu, ao todo, 04 demandas no 2º semestre de 2016. Todas as demandas foram realizadas por pessoas físicas do sexo masculino. Esse total foi o mesmo registrado no 1º semestre de 2016.

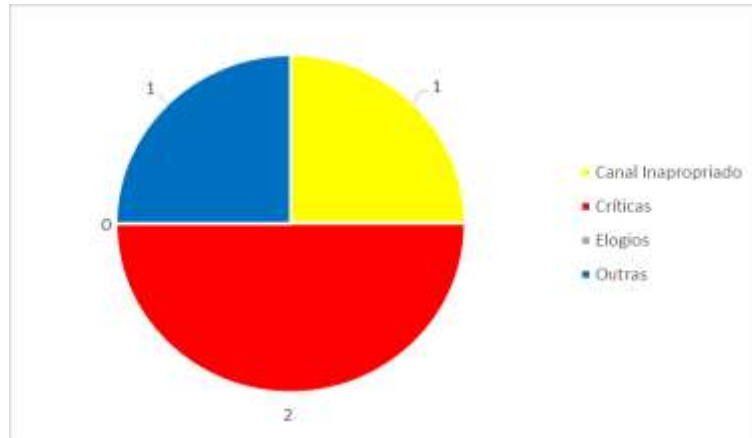
Conforme demonstra o gráfico 1, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos clientes e usuários da Desenvolve, no 2º semestre de 2016, foi o telefone, com um total de 03 registros, representando 75% das demandas recebidas e, por meio de internet, foram recebidas 25% das demandas. Não foram realizadas manifestações pessoalmente e por meio de envio de carta.

Gráfico 1 – CANAL DE ACESSO



No Gráfico 2, pode-se verificar que das 04 demandas registradas, 01 foi categorizada como canal inapropriado, pois tratava-se de assunto pertinentes as áreas de Comunicação e Contabilidade. E 01 demanda categorizada como outras, decorrente de engano.

Gráfico 2 – Categoria das Demandas



Maceió, 02 de janeiro de 2017

Leila Carla Santiago
Ouvidora

Mauricio Cominotti
Diretor Responsável pela Ouvidoria