

## RELATÓRIO DA OUVIDORIA

**2º SEMESTRE DE 2017**

## Sumário

1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	3
2. ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS.....	4
3. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS.....	5
GRÁFICO 1 – TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS .....	6
GRÁFICO 2 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS .....	6
GRÁFICO 3 – CANAL DE ACESSO .....	7
4. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS.....	7
4.1. Critérios de qualificação das reclamações.....	7
4.2. Seção estatística .....	8

## 1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria foi instituída na Desenvolve/AL – Agência de Fomento de Alagoas, para atender o cumprimento ao disposto na Resolução do Banco Central do Brasil (BACEN) nº 3.477, de 26 de julho de 2007, revogada pela Resolução Bacen nº 3.849, de 25 de março de 2010, que, em 23 de julho de 2015, foi revogada pela Resolução Bacen nº 4.433, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Bacen.

A missão da Ouvidoria é 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 e usuários de seus produtos, sendo responsável por prestar orientações, receber e gerenciar manifestações de forma transparente, independente e imparcial, inclusive na mediação de conflitos.

Conforme estabelecido no Estatuto Social da Agência, a instituição conta com a Ouvidora, devidamente certificada e apta a exercer a atividade, Sra. Leila Carla Santiago. A estrutura da Ouvidoria atualmente atende as necessidades da instituição e as demandas apresentadas.

A Ouvidoria possui seu número telefônico gratuito registrado nos documentos e materiais que se destinam aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.

O número telefônico, bem como os dados relativos ao Diretor responsável pela Ouvidoria e da Ouvidora, encontra-se devidamente cadastrados nos Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad).

Atuando de forma integrada com a Ouvidoria, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), unidade de atendimento, responsável por prestar orientações, receber e gerenciar os pedidos de informações, bem como disponibilizar ao cidadão, por meio da página “Informações Públicas da Desenvolve” do *site* institucional, as informações de seu interesse. Suas atividades são descritas em relatório próprio, elaborado e publicado mensalmente no *site* institucional.

A Desenvolve/AL, por meio da Ouvidoria e do SIC além de atender as exigências legais, fortalece suas diretrizes e princípios de Governança Corporativa,

estimulando a melhoria de seus processos, incentivando a cultura de ouvir e agir com justiça, e assegurando uma eficaz prestação de contas com a sociedade.

## 2. ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS

O atendimento prestado pela Ouvidoria da Desenvolve/AL, conforme disposto no Fluxograma, 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 em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ao cliente ou usuário.

O acesso dos clientes e usuários ao canal de Ouvidoria, podem ser realizados da seguinte forma:

- **Pela internet:** mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página “Ouvidoria” no *site* institucional ou por meio do envio ao endereço eletrônico [ouvidoria@desenvolve-al.com.br](mailto:ouvidoria@desenvolve-al.com.br);
- **Presencialmente:** de segunda a quinta-feira, das 08h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30 e na sexta-feira das 08h00 às 14h00, na sede da instituição. Exceto nos feriados.
- **Por meio do telefone:** de segunda a quinta-feira, das 08h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30 e na sexta-feira das 08h00 às 14h00, por meio do número 0800-095-0617, que possui sistema de gravação. Exceto nos feriados.
- **Por meio do envio de carta:** à Ouvidoria da Desenvolve/AL, situada na sede da instituição.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao cliente/usuário o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar dez dias úteis, contados a partir da data de registro da manifestação, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos às áreas diretamente envolvidas que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria.

Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos de rotinas internas, a Ouvidoria, em conjunto com a área, demanda as alterações necessárias.

A resposta final ao cliente/usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das áreas, quando houver, e o cliente/usuário é notificado acerca das ocorrências e providências internas adotadas.

### **3. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS**

A Ouvidoria da Desenvolve/AL assegurou durante o 2º semestre de 2017 o tratamento específico para cada tipo de manifestação recebida.

As manifestações com conteúdo de denúncia, reclamação, solicitação de providências, sugestão, elogio e fora do escopo foram encaminhadas às áreas diretamente envolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos clientes e usuários.

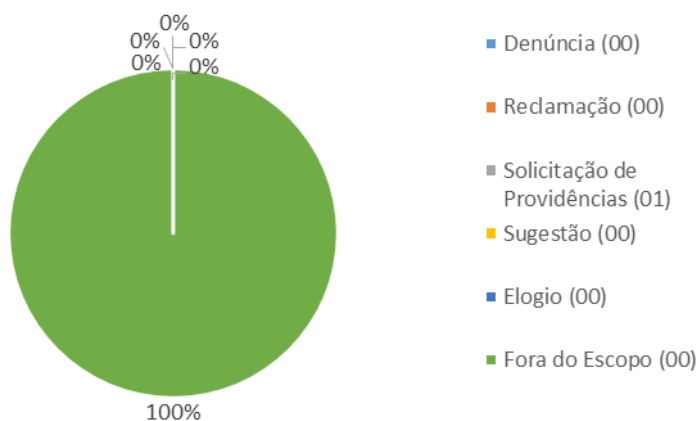
No segundo semestre de 2016 ocorreram 02 (duas) manifestações relacionada à Ouvidoria (denúncia, reclamação, solicitação de providências, sugestão e elogio), no mesmo período em 2017, não houve nenhum registro de manifestação.

Já as demandas recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria, os clientes e usuários foram orientados aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas. No segundo semestre de 2016 ocorreram 02 (duas) manifestações que estavam fora do escopo da Ouvidoria, e no mesmo período em 2017, apenas 01 (uma) manifestação.

Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu, ao todo 01 (uma) manifestação no segundo semestre de 2017. Esse total representou uma redução de 50% em relação ao mesmo período de 2016, no qual a Ouvidoria recebeu 02 (duas) manifestações.

Conforme pode ser observado no Gráfico 1, 100% das manifestações recebidas no segundo semestre de 2017 foram classificadas como fora do escopo, com o total de 01 (um), que se refere a demanda de competência da área de Operações.

GRÁFICO 1 – TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

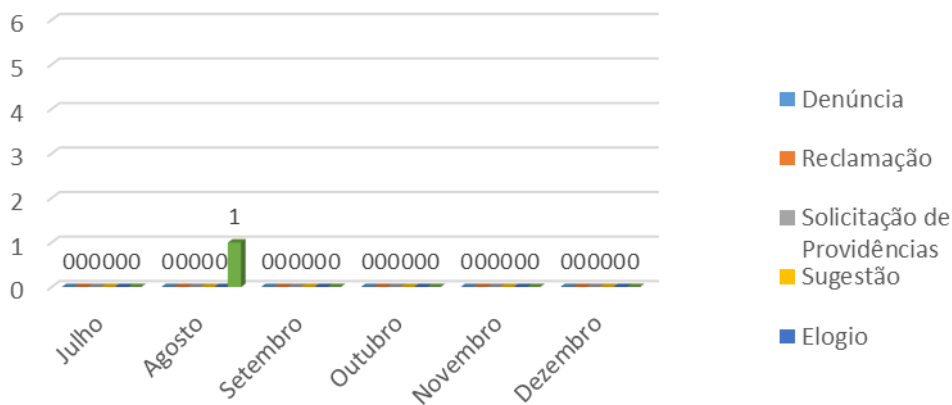


Fonte:

Desenvolve/AL (2018)

Conforme o Gráfico 2, a demanda aconteceu no mês de agosto de 2017.

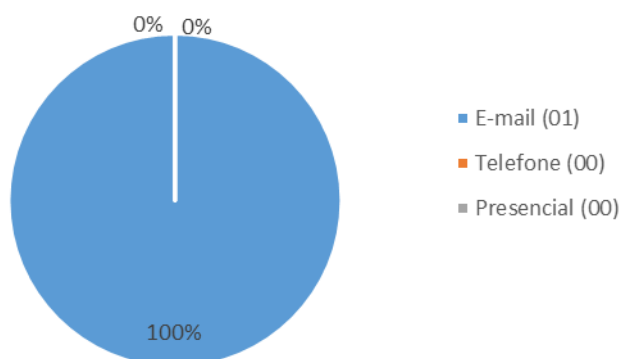
GRÁFICO 2 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS



Fonte: Desenvolve/AL (2018)

Conforme demonstra o Gráfico 3, o canal de acesso à Ouvidoria utilizado pelos clientes e usuários da Desenvolve/AL, no segundo semestre de 2017, foi internet, representando 100%.

GRÁFICO 3 – CANAL DE ACESSO



Fonte: Desenvolve/AL (2018)

## 4. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

### 4.1. Critérios de qualificação das reclamações

As reclamações são qualificadas quanto a sua procedência, conforme os critérios abaixo:

- **Procedente:** reclamações que, após análise, há constatação de descumprimento, por parte da Desenvolve/AL, do Código de Defesa do Consumidor, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição:

- **Procedente solucionada:** reclamações procedentes que, após análise e procedimentos da regularização, atendem as necessidades do cliente ou usuário;
- **Procedente não solucionada:** reclamações procedentes que, após análise, não atendem as necessidades do cliente ou usuário.

**Observação:** as reclamações que, após análise, não são possíveis de verificação da veracidade de suas informações, junto às áreas diretamente envolvidas, por falta de elementos necessários para tal, bem como, as reclamações decorrentes de falhas em procedimentos e rotinas internas, mesmo não descumprindo qualquer norma legal, são qualificadas como procedentes.

- **Improcedente:** reclamações que após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da Desenvolve/AL, do Código de Defesa do Consumidor,

de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.

#### **4.2. Seção estatística**

A Ouvidoria, no segundo semestre de 2017, não registrou nenhuma reclamação, onde mesmo período em 2016 foram registradas 02 (duas).

Quanto ao perfil dos solicitantes, 100% do público que buscou a Ouvidoria constituíram-se por pessoa física.

Quanto a origem dos solicitantes, a manifestação realizada pela internet foi originada da cidade de Maceió.

Maceió, 21 de fevereiro de 2018.

**LEILA CARLA SANTIAGO**

Ouvidora

**FLÁVIO LÚCIO UCHOA DÓRIA**

Diretor Responsável pela Ouvidoria