



## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

### **2º SEMESTRE DE 2018**

## 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 – CANAL DE ACESSO .....	6
4. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS .....	7
4.1. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES.....	7

## 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.

Durante o ano de 2018 ocorreu a transição de mandato da antiga Ouvidora, Sra. Leila Carla Santiago, que ficou responsável até o mês de novembro, passando a responsabilidade para o colaborador Rodrigo Soares Rocha, desta forma respeitando o art. 45 do Estatuto Social da Agência. 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, encontram-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, é iniciado 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 13h00 e das 14h00 às 17h00 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 13h00 e das 14h00 às 17h00 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 2018 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 respostas aos clientes e usuários.

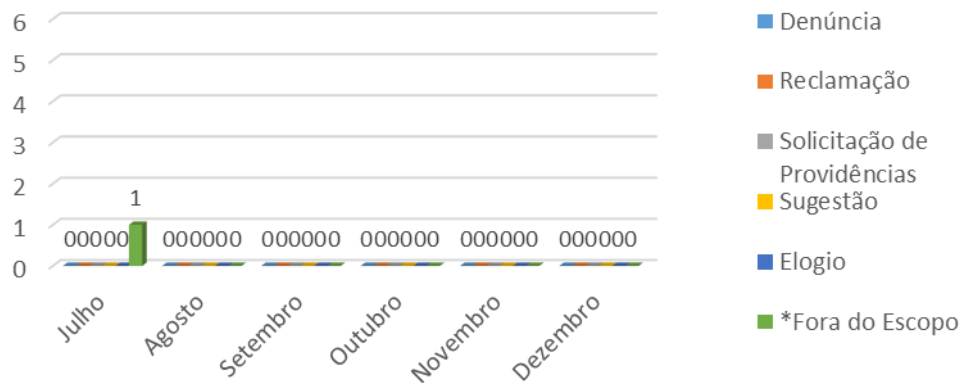
No segundo semestre de 2017 não ocorreu nenhuma manifestação, relacionada à Ouvidoria (denúncia, reclamação, solicitação de providências, sugestão e elogio). No mesmo período em 2018, recebemos 01 (uma) manifestação.

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 primeiro semestre de 2017 ocorreu 01 (uma) manifestação que estava fora do escopo da Ouvidoria, e no mesmo período em 2018, não ocorreu nenhuma manifestações fora do escopo da Ouvidoria.

Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu, 01 (uma) manifestação no primeiro semestre de 2018.

Conforme pode ser observado no Gráfico 1, 100% das manifestações recebidas no segundo semestre de 2018 foram classificadas como fora do escopo e foi registrada no mês de Julho.

GRÁFICO 1 – TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

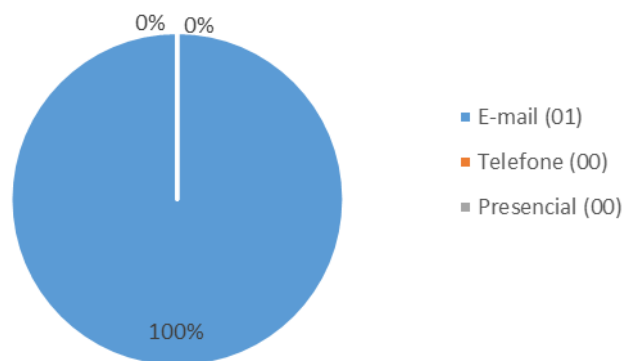


Fonte: Desenvolve/AL (2018)

Conforme o Gráfico 2, as demandas fora do escopo aconteceram nos meses de Janeiro e Abril.

Conforme demonstra o Gráfico 2, o canal de acesso à Ouvidoria utilizado pelos clientes e usuários da Desenvolve/AL, no segundo semestre de 2018, foi internet, representando 100%.

GRÁFICO 2 – 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.

Maceió, 16 de janeiro de 2019.

**RODRIGO SOARES ROCHA**  
Ouvidora

**FLÁVIO LÚCIO UCHOA DÓRIA**  
Diretor Responsável pela Ouvidoria