Desenvolve
Agência de Fomento de Alagoas

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

## 1º SEMESTRE DE 2019

ALAGOAS
TRABALHAR MAIS PARA FAZER MAIS

Agência de Fomento de Alagoas S.A.
Rua Deputado José Lages, 972, (anexo com José Júlio Sawer) - Ponta Verde- Maceió – Alagoas - CEP: 57.035-390, Tel. (82)3315-3468 / Ouvidoria: 0800 095-0617
CNPJ 10.769.660/0001-95
www.desenvolve-al.com.br



Scanned with CamScanner

## 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) n° 3.477, de 26 de julho de 2007, revogada pela Resolução BACEN n° 3.849, de 25 de março de 2010, que, em 23 de julho de 2015, foi revogada pela Resolução BACEN n° 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 o Ouvidor, devidamente certificada e apta a exercer a atividade, Rodrigo Soares Rocha. 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 do Ouvidor, encontram-se devidamente cadastrados nos Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD).



Scanned with CamScanner

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, 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 pode ser realizado 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;

- **Presencialmente:** de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00, na sede da instituição. Exceto nos feriados.



Scanned with CamScanner

- **Por meio do telefone:** de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00, 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 1° semestre de 2019 o tratamento específico para cada tipo de manifestação recebida.



Scanned with CamScanner

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 primeiro semestre de 2019 ocorreu 01 (uma) manifestação, relacionada à Ouvidoria (denúncia, reclamação, solicitação de providências, sugestão e elogio). No mesmo período em 2018, não recebemos nenhuma 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 2019 não ocorreu nenhuma manifestação que estava fora do escopo da Ouvidoria, no mesmo período em 2018, também não ocorreu.

Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu 01 (uma) manifestação no primeiro semestre de 2019.

Maceió, 09 de julho de 2019.

Rodrigo Soares Rocha

**Rodrigo Soares Rocha**
Ouvidor

**José Humberto Maurício de Lira**
Diretor Presidente



Scanned with CamScanner