



## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

### 2º SEMESTRE DE 2025

Agência de Fomento de Alagoas S.A.  
Rua Dep. José Lages, 972, esquina com a Rua José Júlio Sawer -  
Ponta Verde -Maceió – Alagoas - CEP: 57.035-390  
Tel. (82)3315-3468 / Ouvidoria: 0800 095-0617

## SUMÁRIO

1. Estrutura e atuação da ouvidoria	3
2. Atendimento aos clientes e usuários	4
3. Análise das demandas recebidas	5
4. Localização das manifestações	7
5. Assuntos mais demandados pelos clientes	7
6. Faixa etária dos cidadãos que realizaram as manifestações na ouvidoria	7
7. Tempo de resposta das manifestações e identificação das manifestações	8
8. Satisfação referente a ouvidoria da Desenvolve-AL	9
9. Reclamações recebidas	10
10. Seção estatística	10



## 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, revogada pela Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, 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.

A Ouvidoria possui 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).

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 o e-Ouv, 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:** Através do Site da e-Ouv Alagoas, no qual o cliente fará as devidas manifestações referentes as atribuições disponíveis na Agência de Fomento de Alagoas S/A – DESENVOLVE.
- 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 sexta-feira, das 08h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00, na sede da instituição. Exceto nos feriados.
- **Por meio do telefone:** de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00, por meio do número 0800-095-0617, que possui sistema de gravação, exceto nos feriados.

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 10 (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.

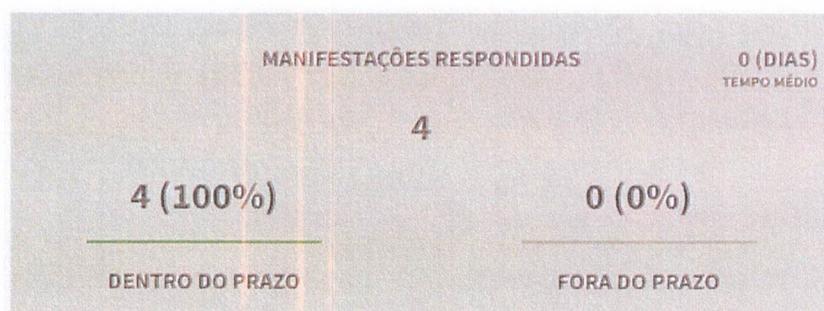
### 3. Análise das demandas recebidas

A Ouvidoria da Desenvolve/AL assegurou, durante o 2º semestre de 2025, 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 para cada área diretamente envolvidas à Ouvidoria para envio de respostas aos clientes e usuários.

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 2025 não ocorreu manifestações que foram colocadas fora do escopo da Ouvidoria. Atribuições essas que não estão de acordo com a Desenvolve/AL.

Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu, 4 (quatro) manifestações no segundo semestre de 2025, respondidas dentro do prazo estipulado, conforme consta na informação obtida do site e-Ouv Alagoas.



Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2025)

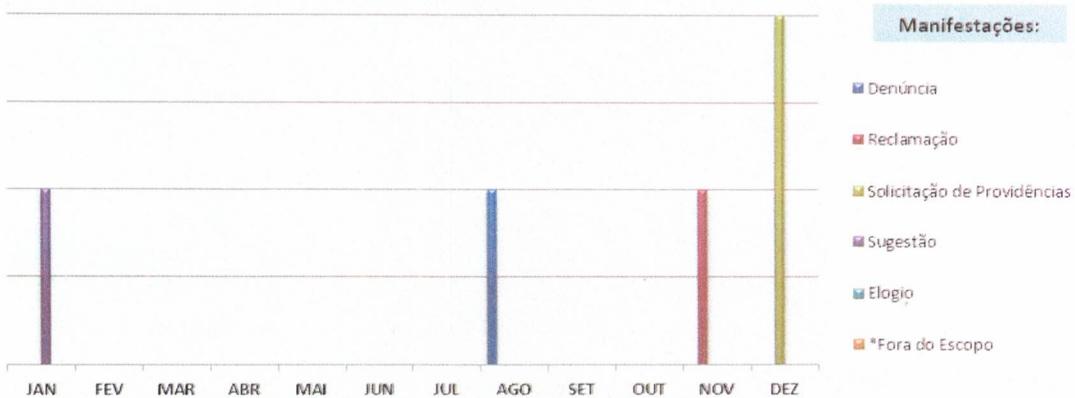
Conforme pode ser observado no Gráfico 1, as manifestações recebidas através do

Agência de Fomento de Alagoas S.A.  
Rua Dep. José Lages, 972, esquina com a Rua José Júlio Sawer -  
Ponta Verde - Maceió - Alagoas - CEP: 57.035-390  
Tel. (82)3315-3468 / Ouvidoria: 0800 095-0617



sistema e-Ouv Alagoas no segundo semestre de 2025, ocorreram nos meses de agosto (1 uma), novembro (1 uma) e dezembro (2 duas).

GRÁFICO 1 – TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Fonte: Desenvolve/AL (2025)

Conforme demonstra o Gráfico 2, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos clientes e usuários da Desenvolve/AL no segundo semestre de 2025, foi o e-Ouv Alagoas.

GRÁFICO 2 – CANAL DE ACESSO

**Canais de Manifestações**



Fonte: Desenvolve/AL (2025)



#### 4. Localização das manifestações

Conforme apresenta o quadro abaixo, as localidades que realizaram manifestações no segundo semestre de 2025 no Sistema e-Ouv foram as cidades de Maceió/AL com 2 (duas) manifestação, Coruripe com 1 (uma) manifestação e União dos Palmares com 1 (uma) manifestação.



Fonte: Sistema e-Ouv (2025)

#### 5. Assuntos mais demandados pelos clientes

De acordo com as informações apresentadas sobre os assuntos mais demandados dos clientes que realizam manifestações no Sistema e-Ouv Alagoas, no segundo semestre de 2025, conforme figura abaixo, constam: “Serviços” (75%) e “Pessoal” (25%).



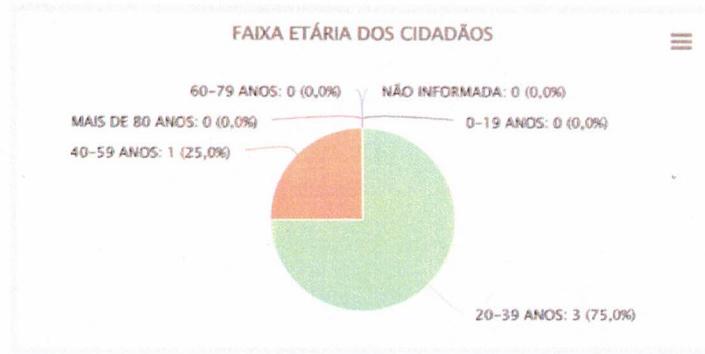
Fonte: Sistema e-Ouv (2025)

#### 6. Faixa etária dos cidadãos que realizaram as manifestações na ouvidoria

A faixa etária dos cidadãos que realizaram a manifestação no sistema e-Ouv Alagoas



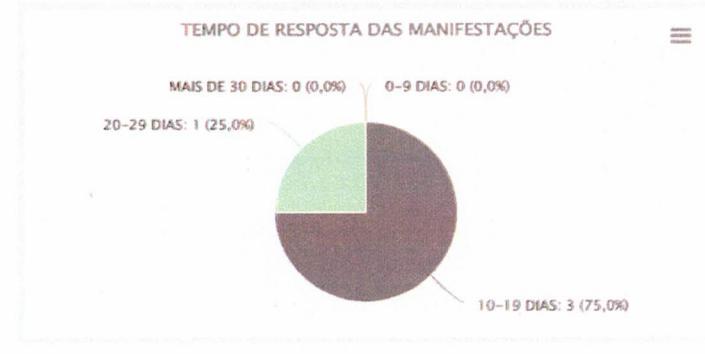
no segundo semestre de 2025, buscando informações sobre as linhas de créditos disponíveis na Agência de Fomento de Alagoas S/A – Desenvolve e demais dúvidas para atender as demandas e fortalecer a economia Alagoana, foram: 75% de 20 a 39 anos e 25% de 40 a 59 anos.



Fonte: Sistema e-Ouv (2025)

## 7. Tempo de resposta das manifestações e identificação das manifestações

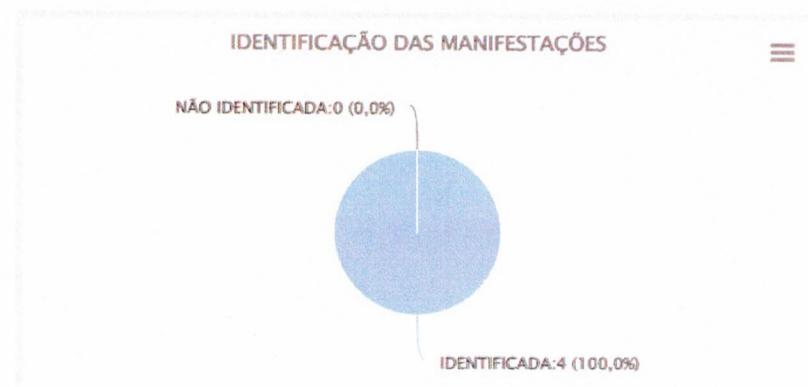
O Tempo de resposta para as manifestações dos solicitantes são em sua totalidade dentro dos prazos estipulados por lei. Para as demandas recebidas, os prazos de respostas foram: 75% entre 10-19 dias e 25% entre 20-29 dias, conforme consta nas informações a seguir:



Fonte: Sistema e-Ouv (2025)



Referente à quantidade de manifestações, 4 (quatro) foram identificadas pelos cidadãos demandantes, conforme demonstra as informações retiradas do e-Ouv Alagoas:



Fonte: Sistema e-Ouv (2025)

## 8. Satisfação referente a ouvidoria da Desenvolve-AL

Das 4 (quatro) manifestações recebidas, apenas 1 (uma) recebeu avaliação, referente ao segundo semestre de 2025, conforme segue. A avaliação sobre a ouvidoria da Desenvolve/AL tem como base a manifestação do cliente e a resposta dada em seguida.



Fonte: Sistema e-Ouv (2025)



## 9. Reclamações recebidas

### OS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

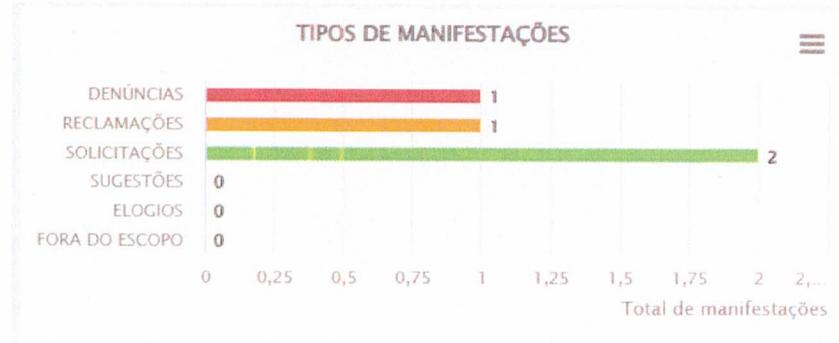
As reclamações são qualificadas quanto a sua procedência, conforme os critérios informados abaixo:

- **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;
- **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.
- **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.

## 10. Seção estatística

A ouvidoria registrou, no segundo semestre de 2025, um total de 04 (quatro) manifestações que foram devidamente solucionadas com o solicitante, 1 (uma) denúncia, 1 (uma) reclamação e 2 (duas) solicitações, conforme consta no gráfico a seguir:





Fonte: Sistema e-Ouv (2025)

Maceió/AL, 12 de janeiro de 2026.

Antunes Euclides de Lima Costa  
Ouvidor

Antunes Euclides de Lima Costa  
Gerente de Compliance  
Agência de Fomento de Alagoas S.A.  
Matrícula: 250629

Eduardo Brasil Barreto  
Diretor Responsável pela Ouvidoria