



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2019



Agência de Fomento de Alagoas S.A.
Rua Deputado José Lages, 972, (esquina com Dr. José Júlio Sawyer) - Ponta Verde-
Maceió - Alagoas - CEP: 57.035-330, Tel. (82)3315-3468 / Ouvidoria: 0800 095-0617
CNPJ 10.769.660/0001-95
www.desenvolve-al.com.br

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.....	7
4. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS.....	7
4.1. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES.....	7
4.1. 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 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 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, 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;
- **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, 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 2019 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 2019 foram realizadas 03 (três) manifestações, relacionada à Ouvidoria (denúncia, reclamação, solicitação de providências, sugestão e elogio). No mesmo período em 2018, recebemos 01 (uma) manifestação.

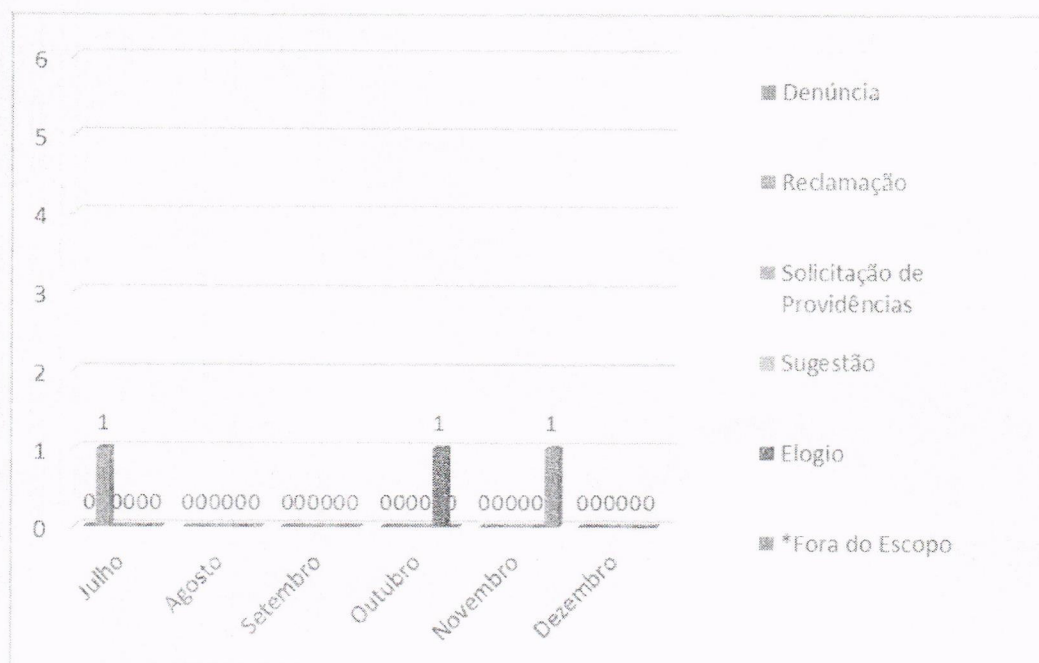
Já as demandas recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria, os clientes e usuários foram orientados aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas. No segundo semestre de 2019 ocorreu 01 (uma)

manifestação que estava fora do escopo da Ouvidoria, no mesmo período em 2018, não ocorreu nenhuma manifestação.

Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu, 03 (três) manifestações no segundo semestre de 2019.

Conforme pode ser observado no Gráfico 1 das manifestações recebidas no segundo semestre de 2019, 33% (trinta e três por cento) foram classificadas como reclamação, 33% (trinta e três por cento) como elogio e 33% (trinta e três por cento) foram classificadas como fora do escopo.

GRÁFICO 1 – TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

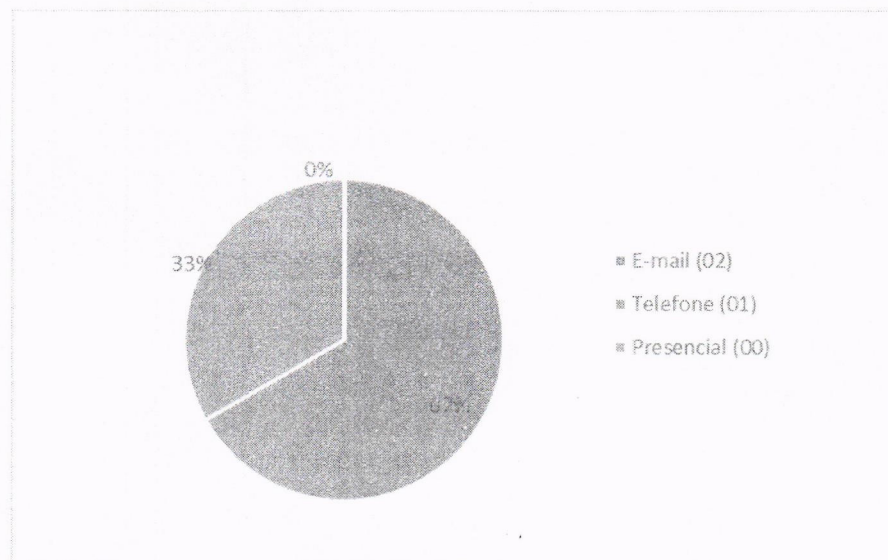


Fonte: Desenvolve/AL (2019)

Conforme gráfico anterior, a demanda fora do escopo aconteceu no mês de novembro.

Conforme demonstra o Gráfico 2, o canal de acesso mais utilizado pelos usuários foi a Internet com 67% (sessenta e sete por cento), em segundo lugar ficou o telefone com 33% (trinta e três por cento).

GRÁFICO 2 – CANAL DE ACESSO



Fonte: Desenvolve/AL (2019)

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;

RS
A

- o **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.

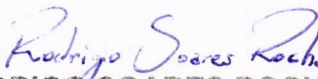
- **Improcedente:** reclamações que após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da Desenvolve/AL, do Código de Defesa do Consumidor, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.

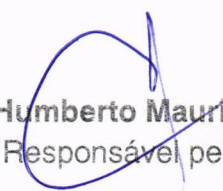
Durante o primeiro semestre de 2019 a Desenvolve recebeu 01 (uma) manifestação, classificada como improcedente e fora do escopo.

4.2. SEÇÃO ESTATÍSTICA

A Ouvidoria, no segundo semestre de 2019, registrou 01 (uma) reclamação, durante o mesmo período de 2018, não ocorreu nenhuma manifestação.

Maceió, 27 de janeiro de 2020.


RODRIGO SOARES ROCHA
Ouvidor


José Humberto Maurício de Lira
Diretor Responsável pela Ouvidoria