



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2022

Agência de Fomento de Alagoas S.A.
Rua Dep. José Lages, 972, esquina com a Rua José Júlio Sawyer -
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	8
6. Faixa etária dos cidadãos que realizaram as manifestações na ouvidoria	8
7. Tempo de resposta das manifestações e identificação das manifestações	9
8. Satisfação referente a ouvidoria da Desenvolve-AL	10
9. Reclamações recebidas	11
10. Seção estatística	12

Agência de Fomento de Alagoas S.A.

Rua Dep. José Lages, 972, esquina com a Rua José Júlio Sawyer -

Ponta Verde - Maceió – Alagoas - CEP: 57.035-390

Tel. (82)3315-3468 / Ouvidoria: 0800 095-0617

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.

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 gerencia 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;
- **Presencialmente:** de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00, na sede da instituição. Exceto nos feriados.
- **Nota de Esclarecimento:** No período de Pandemia o horário de atendimento está ocorrendo de segunda-feira a sexta-feira das 8h00 às 14h00.
- **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.

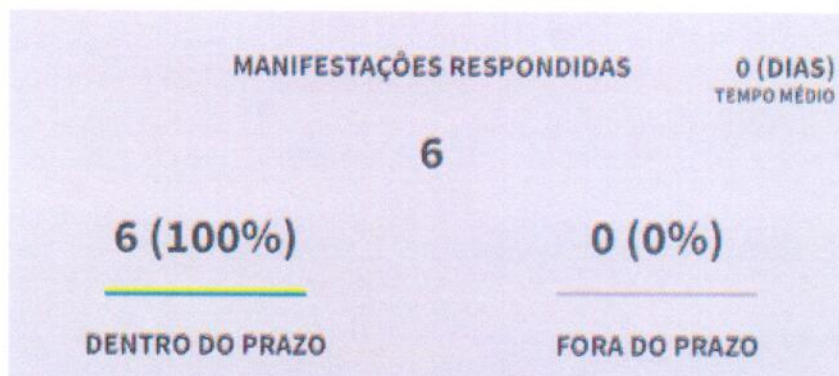
3. Análise das demandas recebidas

A Ouvidoria da Desenvolve/AL assegurou, durante o 1º semestre de 2022, 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.

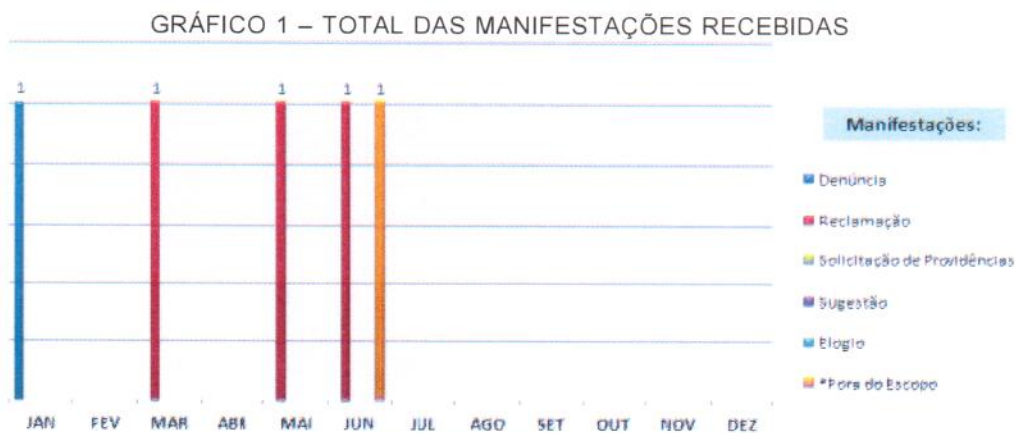
Já as demandas recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria, os clientes e usuários foram orientados aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas. No primeiro semestre de 2022 ocorreu manifestações que estavam fora do escopo da Ouvidoria. Atribuições essas que não estão de acordo com a Desenvolve AL.

Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu, 06 (seis) manifestações no primeiro semestre de 2022. Todas respondidas dentro do prazo estipulado, conforme consta na informação obtida do site e-Ouv Alagoas.



Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2022)

Conforme pode ser observado no Gráfico 1, a principal manifestação recebida através do sistema e-Ouv Alagoas no primeiro semestre de 2022, ocorreu no mês de junho, foram 02 (duas) manifestações.

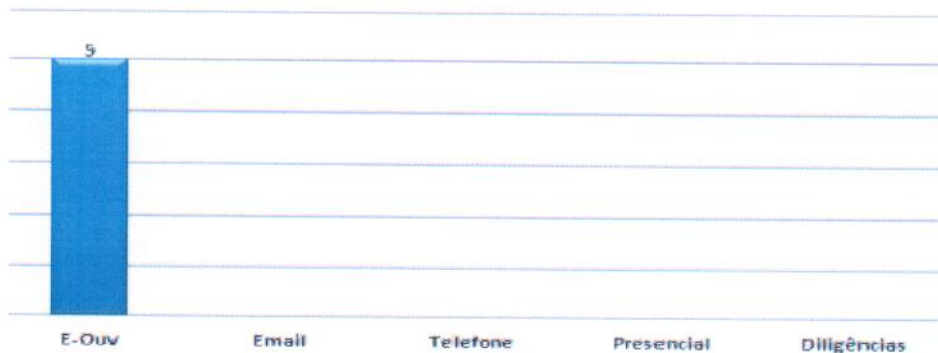


Fonte: Desenvolve/AL (2022)

Conforme demonstra o Gráfico 2, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos clientes e usuários da Desenvolve/AL no primeiro semestre de 2022, foi o e-Ouv Alagoas.

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

GRÁFICO 2 – CANAL DE ACESSO
Canais de Manifestações



Fonte: Desenvolve/AL (2022)

4. Localização das manifestações

Conforme apresenta o quadro abaixo, a localidade que mais realizou manifestações no primeiro semestre de 2022 no Sistema e-Ouv foi a cidade de Maceió/AL com 04 (quatro) manifestações, seguida de Arapiraca e Coruripe contendo ambas apenas 01 (uma) manifestação.



Fonte: Sistema e-Ouv (2022)

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

5. Assuntos mais demandados pelos clientes

De acordo com as informações apresentadas sobre os assuntos mais demandados dos clientes que realizaram manifestações no Sistema e-Ouv Alagoas no primeiro semestre de 2022, conforme consta na figura abaixo, os mais citados foram: Economia, Trabalho, Emprego, Tributo, Legislação, Inclusão Social, Salário e Conduta dos Servidores Públicos.



Fonte: Sistema e-Ouv (2022)

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

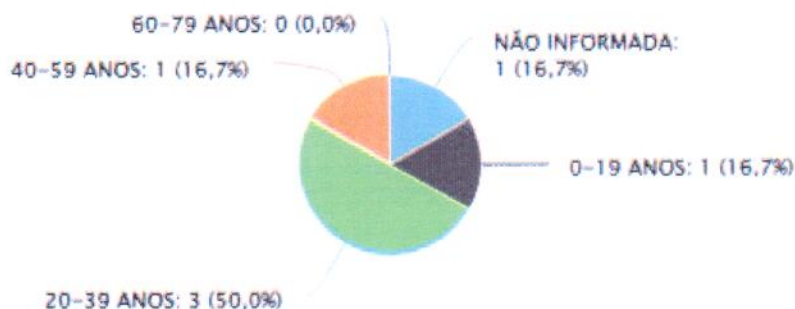
As faixas etárias informadas pelas pessoas que realizaram manifestações no sistema e-Ouv Alagoas no primeiro semestre de 2022, buscando informações sobre as linhas de créditos disponíveis na Agência de Fomento de Alagoas S/A – Desenvolve e demais dúvidas para atender vir atender as demandas e fortalecer a economia Alagoana, são de:

- 0-19 anos: 1 (16,7%);
- 20-39 anos: 3 (50%);
- 40-59 anos: 1 (16,7%);
- 60-79 anos: 0 (0,00%);
- Não Informada: 1 (16,7%).

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



FAIXA ETÁRIA DOS CIDADÃOS

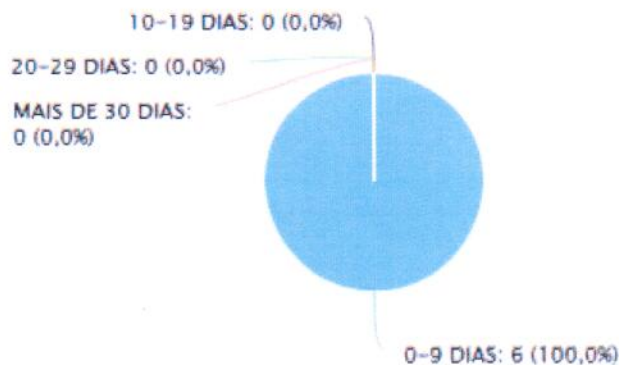


Fonte: Sistema e-Ouv (2022)

7. Tempo de resposta das manifestações e identificação das manifestações

O Tempo de resposta para as manifestações dos solicitantes são em sua maioria dentro dos prazos estipulados por lei, ou seja, dentro do prazo de 10 (dez) dias corridos, representando um total de 100%, conforme consta nas informações a seguir:

TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES



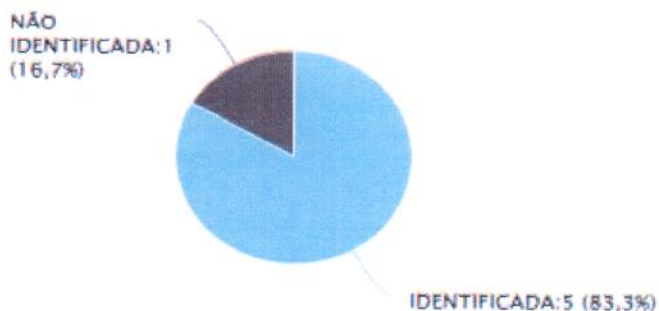
Fonte: Sistema e-Ouv (2022)

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



Referente à quantidade de manifestações que deram um total de 06 (seis) e que resultaram na identificação ou não das pessoas que buscaram informações referentes as linhas de créditos disponíveis na Agência de Fomento de Alagoas S/A – DESENVOLVE, no qual, 05 (cinco) preferiram ser identificadas e 01 (uma) não quis demonstrar a identificação para a Ouvidoria da Agência como demonstra as informações retiradas do e-Ouv Alagoas.

IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Sistema e-Ouv (2022)

8. Satisfação referente a ouvidoria da Desenvolve-AL

A Satisfação dos clientes referente a ouvidoria da Agência de Fomento de Alagoas S/A – DESENVOLVE, no primeiro semestre de 2022 foi apresentada através de 01 (uma) avaliação, apresentando apenas 17% das manifestações ocorridas naquele período. Cada avaliação sobre a ouvidoria da Desenvolve/AL tem como base a manifestação do cliente e a resposta dada em seguida.

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



SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA



TOTAL DE AVALIAÇÕES: 1 (17% das manifestações)

Fonte: Sistema e-Ouv (2022)

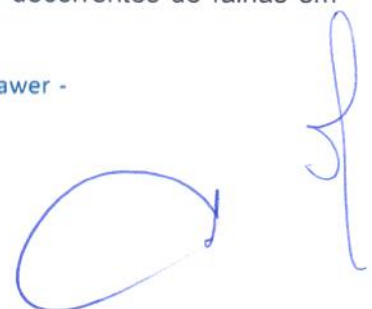
9. Reclamações recebidas

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

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



procedimentos e rotinas internas, mesmo não descumprindo qualquer norma legal, são qualificadas como procedentes.

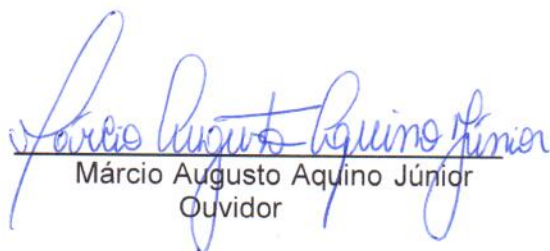
10. Seção estatística

A ouvidoria registrou, no primeiro semestre de 2022, um total de 06 (seis) manifestações que foram devidamente solucionadas com os nossos clientes, 01 (uma) denúncia, 03 (três) reclamações e 02 (duas) manifestações colocadas Fora do Escopo por não estarem de acordo com as diretrizes da agência, conforme consta no gráfico a seguir:

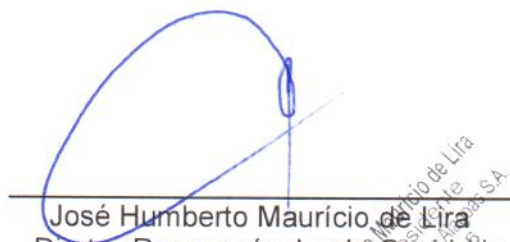


Fonte: Sistema e-Ouv (2022)

Maceió, 19 de julho de 2022.



Márcio Augusto Aquino Júnior
Ouvidor



José Humberto Maurício de Lira
Diretor Responsável pela Ouvidoria

José Humberto Maurício de Lira
Diretor Responsável pela Ouvidoria
Agência de Fomento de Alagoas S.A.
Matrícula: 10.000.000/2022

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