



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2023

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	11

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 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.
- **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

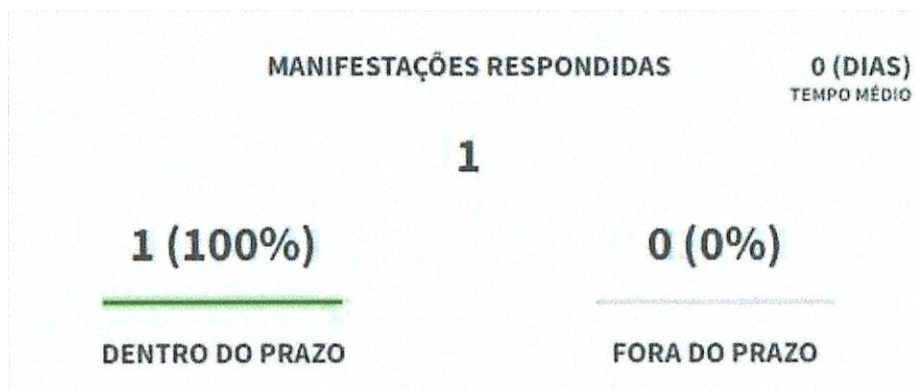
A Ouvidoria da Desenvolve/AL assegurou, durante o 1º semestre de 2023, o tratamento específico para cada tipo de manifestação recebida.

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 2023 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, apenas 01 (uma) manifestação no primeiro semestre de 2023, no qual foi respondida dentro do prazo estipulado, conforme consta na informação obtida do site e-Ouv Alagoas.

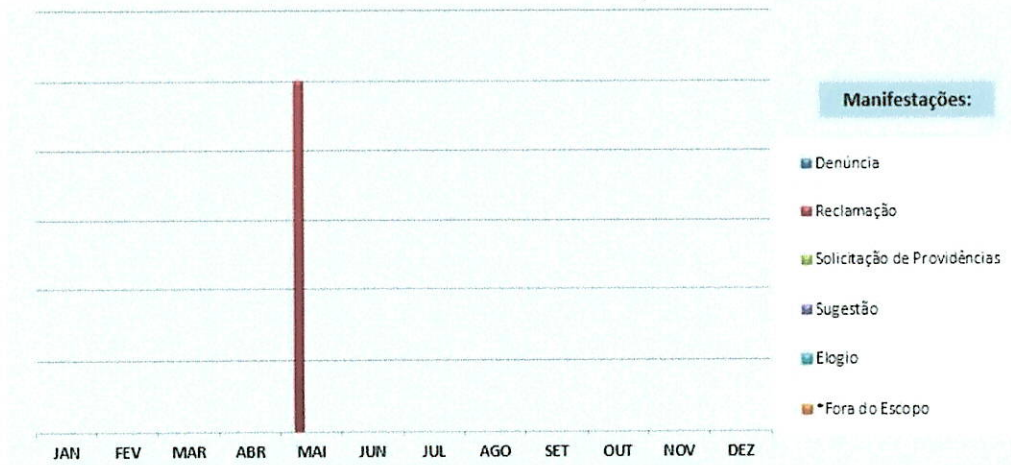




Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2023)

Conforme pode ser observado no Gráfico 1, a principal manifestação recebida através do sistema e-Ouv Alagoas no primeiro semestre de 2023, ocorreu no mês de maio, e foi apenas 01 (uma) manifestação.

GRÁFICO 1 – TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

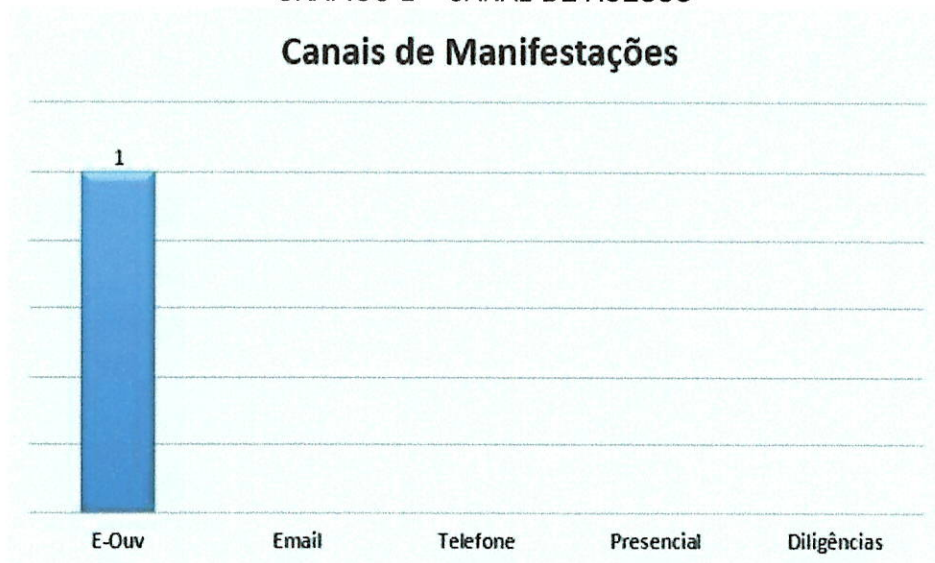


Fonte: Desenvolve/AL (2023)

Conforme demonstra o Gráfico 2, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos clientes e usuários da Desenvolve/AL no primeiro semestre de 2023, foi o e-Ouv Alagoas.

3/2

GRÁFICO 2 – CANAL DE ACESSO



Fonte: Desenvolve/AL (2023)

4. Localização das manifestações

Conforme apresenta o quadro abaixo, a localidade que mais realizou manifestação no primeiro semestre de 2023 no Sistema e-Ouv foi a cidade de Maceió/AL, com apenas 01 (uma) manifestação.



Fonte: Sistema e-Ouv (2023)

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 primeiro semestre de 2023, conforme consta na figura abaixo, o único citado foi: Desenvolvimento Social.



Fonte: Sistema e-Ouv (2023)

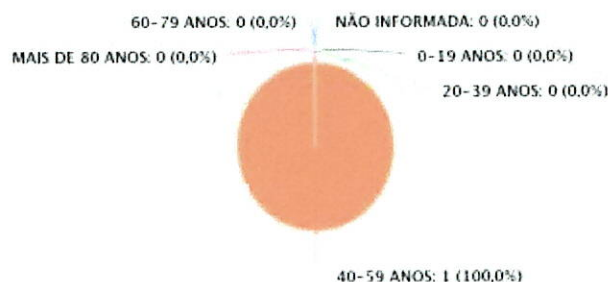
6. Faixa etária dos cidadãos que realizaram as manifestações na ouvidoria

A faixa etária informada pela pessoa que realizou a manifestação no sistema e-Ouv Alagoas no primeiro semestre de 2023, 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, é 40-59 anos: 1 (100%).





FAIXA ETÁRIA DOS CIDADÃOS

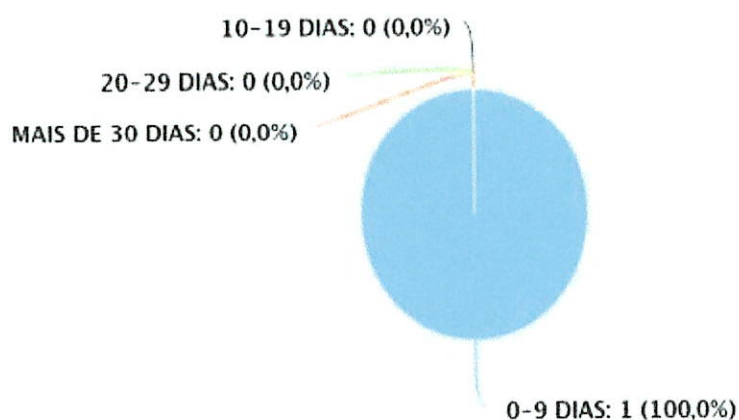


Fonte: Sistema e-Ouv (2023)

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:

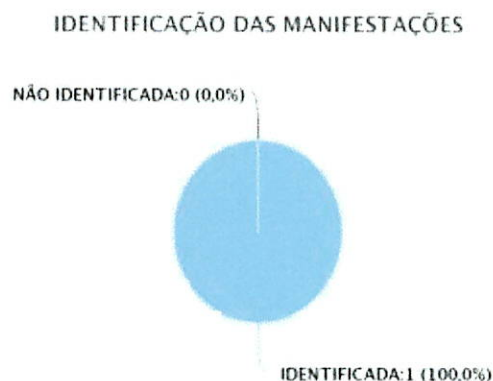
TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Sistema e-Ouv (2023)

Referente à quantidade de manifestações que deu um total de 01 (uma) e que resultou na identificação da pessoa que buscou informações referentes as

linhas de créditos disponíveis na Agência de Fomento de Alagoas S/A – Desenvolve, no qual, apenas 01 (uma) preferiu ser identificada para a Ouvidoria da Agência como demonstra as informações retiradas do e-Ouv Alagoas.



Fonte: Sistema e-Ouv (2023)

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 2023 não foi demonstrada, apresentando apenas 0% 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.



Fonte: Sistema e-Ouv (2023)



9. Reclamações recebidas

OS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

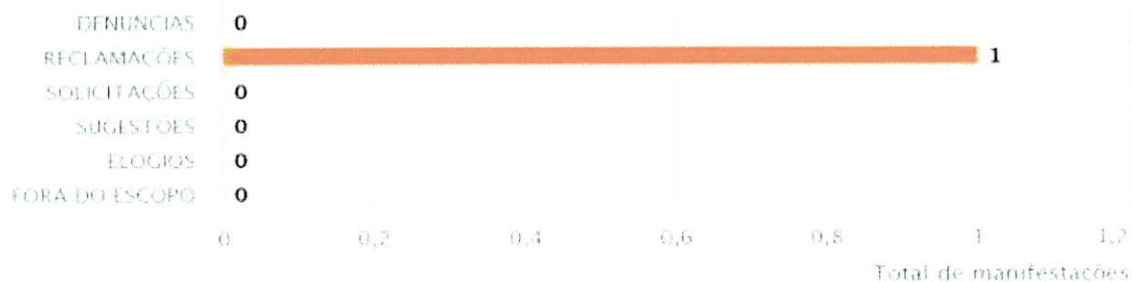
As reclamações são qualificadas quanto a sua procedência, conforme os critérios informados abaixo:

- **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

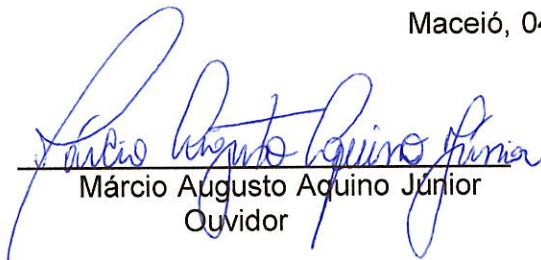
A ouvidoria registrou, no primeiro semestre de 2023, um total de 01 (uma) manifestação que foi devidamente solucionada com o nosso cliente, 01 (uma) reclamação, conforme consta no gráfico a seguir:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

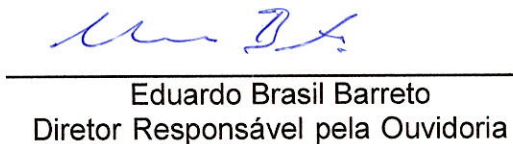


Fonte: Sistema e-Ouv (2023)

Maceió, 04 de julho de 2023.



Márcio Augusto Aquino Júnior
Ouvidor



Eduardo Brasil Barreto
Diretor Responsável pela Ouvidoria