



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2024

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	8
7. Tempo de resposta das manifestações e identificação das manifestações	8
8. Satisfação referente a ouvidoria da Desenvolve-AL	9
9. Reclamações recebidas	9
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;
- **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 2024, o tratamento específico para cada tipo de manifestação recebida.

Não houveram manifestações com conteúdo de denúncia, reclamação, solicitação de providências, sugestão, elogio e fora do escopo, para serem encaminhadas às áreas diretamente envolvidas à Ouvidoria para envio de respostas aos clientes e usuários.

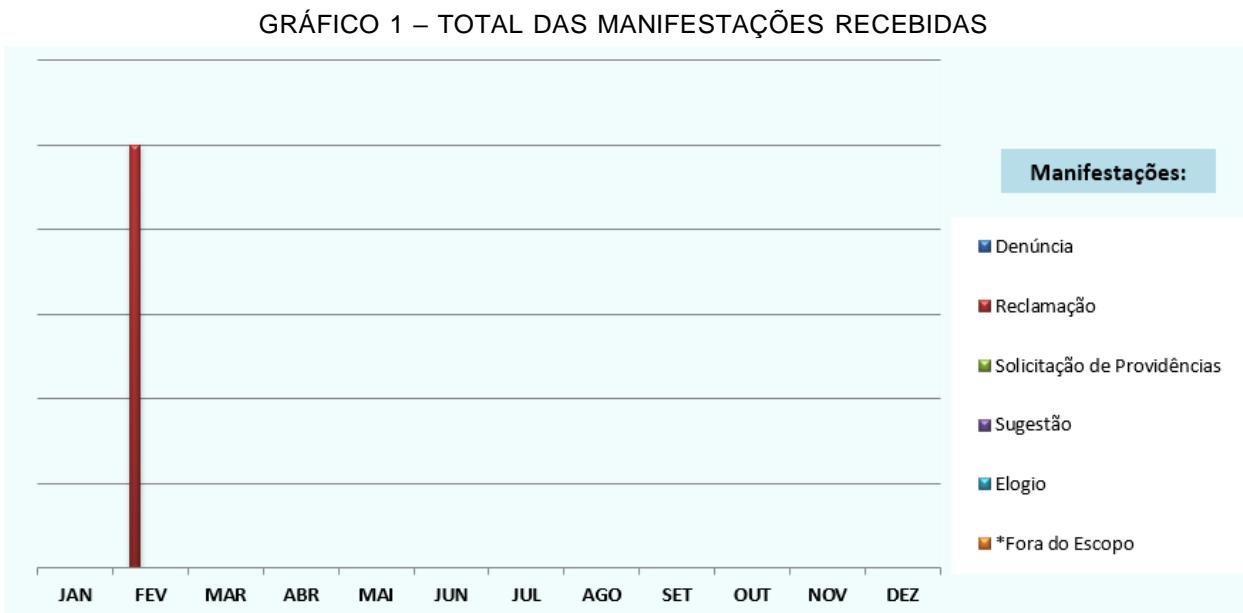
Não houveram demandas recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria. No segundo semestre de 2024 não ocorreu manifestações que foram colocadas fora do escopo da Ouvidoria. Atribuições essas que não estão de acordo com a Desenvolve/AL.

Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria não recebeu manifestação no segundo semestre de 2024, conforme consta na informação obtida do site e-Ouv Alagoas.



Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2024)

Conforme pode ser observado no Gráfico 1, não houve manifestação recebida através do sistema e-Ouv Alagoas no segundo semestre de 2024:

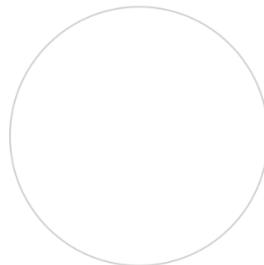


Fonte: Desenvolve/AL (2024)

Conforme demonstra o Gráfico 2, não recebemos manifestação através de nenhum canal de recebimento/acesso à Ouvidoria no segundo semestre de 2024.

GRÁFICO 2 – CANAL DE ACESSO

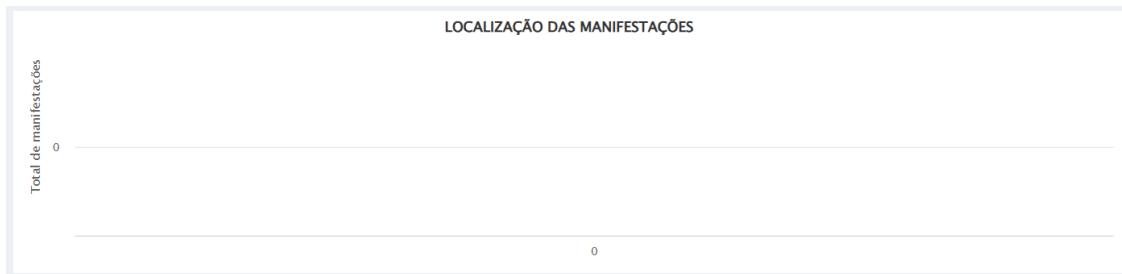
CANAIS DE RECEBIMENTO



Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2024)

4. Localização das manifestações

Conforme apresenta o quadro abaixo, não houveram localidades que realizaram manifestação no segundo semestre de 2024 no Sistema e-Ouv.



Fonte: Sistema e-Ouv (2024)

5. Assuntos mais demandados pelos clientes

Conforme apresentam os quadros abaixo, não houveram assuntos demandados no segundo semestre de 2024 no Sistema e-Ouv.

ASSUNTOS MICRO



ASSUNTOS MACRO



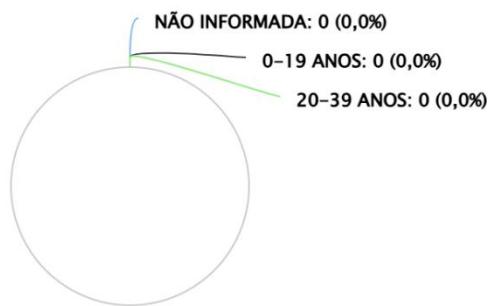
Total de manifestações

Fonte: Sistema e-Ouv (2024)

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

Conforme apresenta o quadro abaixo, não houveram registros de faixa etária no segundo semestre de 2024 no Sistema e-Ouv.

FAIXA ETÁRIA DOS CIDADÃOS

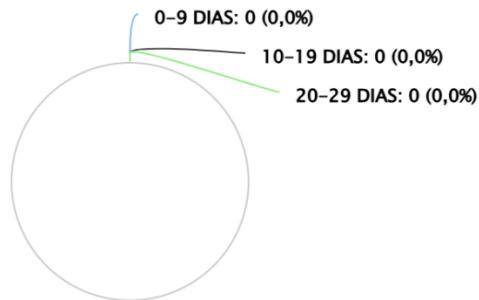


Fonte: Sistema e-Ouv (2024)

7. Tempo de resposta das manifestações e identificação das manifestações

Conforme apresenta o quadro abaixo, não houveram registros de tempo de resposta no segundo semestre de 2024 no Sistema e-Ouv.

TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Sistema e-Ouv (2024)

8. Satisfação referente a ouvidoria da Desenvolve-AL

Conforme apresenta o quadro abaixo, não houveram registros de satisfação no segundo semestre de 2024 no Sistema e-Ouv.



Fonte: Sistema e-Ouv (2024)

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 não registrou, no segundo semestre de 2024, manifestação, conforme consta no gráfico a seguir:



Fonte: Sistema e-Ouv (2024)

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

Maceió/AL, 31 de janeiro de 2025.

Antunes Euclides de Lima Costa
Ouvidor

Eduardo Brasil Barreto
Diretor Responsável pela Ouvidoria