RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E NOTAS EXPLICATIVAS

Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022
(em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

DESENVOLVE
AGÊNCIA DE FOMENTO DE ALAGOAS

Agência de Fomento do Estado de Alagoas S/A
CNPJ 10.769.660/0001-95
Rua Deputado José Lages, 972, Ponta Verde
Cep: 57035-330 - Maceió/AL 82 3315.3468

SISCOM - SISTEMA INTEGRADO DE SUPORTE E COMUNICAÇÃO DA SUPERVISÃO

POSIÇÃO/MONITORAMENTO DAS SÚMULAS E REQUISIÇÕES (A PARTIR DE SET/2020 ATÉ DEZ/2023)

	Número	Depto BCB	Área BCB	Ofício	Assunto	Situação	Data da situação	Apontamentos	Interações
1	1346	DECON	DECON/GSUP2/DSUPS/COSUP-02	OFÍCIO 24719/2019-BCB/DECON	PLD/CFT	Em andamento	05/11/2019	Apontamentos	Interações
2	2063	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 17322/2020-BCB/DESUC	Responsabilidade Socioambiental (RSA)	Encerrado	03/08/2021	Apontamentos	Interações
3	2406	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 20014/2020-BCB/DESUC	Fundo de Liquidez - Agências de Fomento	Encerrado	10/05/2021	Apontamentos	
4	2697	DESUC	DESUC/GSUC3/COESP/COESP-01	OFÍCIO 24105/2020-BCB/DESUC	Política de Segurança Cibernética	Encerrado	12/11/2020	Apontamentos	
5	3504	DESUC	DESUC/GSUC3/COESP/COESP-01	OFÍCIO 33084/2020-BCB/DESUC	Governança e indicação de diretores	Encerrado	07/12/2021	Apontamentos	
6	4286	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 31730/2020-BCB/DESUC	MAGEF	Encerrado	22/12/2020	Apontamentos	Interações
7	4502	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 6803/2021-BCB/DESUC	Descumprimento de Limite Regulamentar	Encerrado	26/10/2021	Apontamentos	
8	5170	DECON	DECON/GSUP1/DIPEP/COPEP-01	OFÍCIO 21836/2021-BCB/DECON	Auditoria de Observância	Encerrado	23/09/2021	Apontamentos	
9	5229	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 22386/2021-BCB/DESUC	Exame dos Perfis Operacionais das Agências de Fomento	Encerrado	30/09/2021	Apontamentos	
10	5446	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 27616/2021-BCB/DESUC	Requisição de Informações e Documentos - SIM	Encerrado	29/12/2021	Apontamentos	
11	5648	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 3522/2022-BCB/DESUC	Requisição de Informações e Documentos	Encerrado	11/02/2022	Apontamentos	
12	5771	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 8537/2022-BCB/DESUC	Requisição de Informações e Documentos - SIM	Encerrado	29/04/2022	Apontamentos	
13	5990	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 23649/2022-BCB/DESUC	Operações de crédito	Em andamento	12/09/2022	Apontamentos	
14	6514	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 4308/2023-BCB/DESUC	Requisição de Informações e Documentos - SIM	Encerrado	07/06/2023	Apontamentos	
15	6602	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-03	OFÍCIO 7522/2023-BCB/DESUC	Requisição de Informações e Documentos - SIM	Encerrado	22/02/2023	Apontamentos	
16	6835	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 16449/2023-BCB/DESUC	Inspeção Horizontal - Auditoria Interna - 2023	Encerrado	30/06/2023	Apontamentos	
17	7127	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 30025/2023-BCB/DESUC	Requisição de Informações e Documentos - SIM	Encerrado	14/11/2023	Apontamentos	
18	7318	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 33186/2023-BCB/DESUC	Requisição de Informações e Documentos	Em andamento	21/12/2023	Apontamentos	

102 Apontamentos

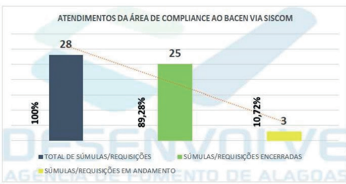
	Número	Depto BCB	Área BCB	Ofício	Assunto	Situação	Data da situação	Apontamentos	Interações
1	30373	DESUC	DESUC/GSUC3/GTSP1/COSUP-02	OFÍCIO 5209/2020-BCB/DESUC	Pesquisa RAS, PC e TE	Encerrado	16/11/2020	Apontamentos	Interações
2	37469	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 21472/2020-BCB/DESUC	MAGEF	Encerrado	29/10/2020	Apontamentos	Interações
3	46215	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 3190/2021-BCB/DESUC	Requisição de Informações e Documentos	Encerrado	10/02/2021	Apontamentos	
4	46223	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 3221/2021-BCB/DESUC	AH- MODELOS DE NEGÓCIOS - AGÊNCIAS DE FOMENTO	Encerrado	02/04/2021	Apontamentos	
5	58123	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 2864/2022-BCB/DESUC	FRID - DECEM/DESUC - GTREC	Encerrado	04/02/2022	Apontamentos	
6	60301	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 7226/2022-BCB/DESUC	Acompanhamento Contínuo de Entidade Supervisionada	Encerrado	30/03/2022		
7	72944	DEGEF	DEGEF/GESUP/DIRAC/COESP-03	OFÍCIO 29817/2022-BCB/DEGEF	Implementação novas normas PRSAC	Encerrado	03/11/2022	Apontamentos	
8	77496	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 5429/2023-BCB/DESUC	Inspeção Horizontal - Auditoria Interna - 2023	Encerrado	03/03/2023	Apontamentos	
9	79899	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-02	OFÍCIO 11590/2023-BCB/DESUC	Requisição de Informações e Documentos	Encerrado	04/03/2023	Apontamentos	
10	87879	DESUC	DESUC/GSUC2/GTREC/COSUP-03	OFÍCIO 30381/2023-BCB/DESUC	Requisição de Informações e Documentos	Encerrado	21/11/2023	Apontamentos	

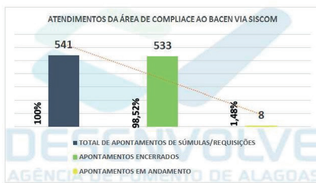
439 Apontamentos

ATENDIMENTOS *COMPLIANCE* AO BACEN VIA SISCOM
Panorama Quantitativo de SET/2020 à DEZ/2023

TOTAL DE SÚMULAS/REQUISIÇÕES	SÚMULAS/REQUISIÇÕES ENCERRADAS	SÚMULAS/REQUISIÇÕES EM ANDAMENTO	TOTAL DE APONTAMENTOS DE SÚMULAS/REQUISIÇÕES	APONTAMENTOS ENCERRADOS	APONTAMENTOS EM ANDAMENTO
28	25	3	541	533	8
28 SÚMULAS/REQUISIÇÕES (TOTAL)	25 SÚMULAS/REQUISIÇÕES ENCERRADAS	3 SÚMULAS/REQUISIÇÕES EM ANDAMENTO	541 APONTAMENTOS (TOTAL)	533 APONTAMENTOS (TOTAL)	8 APONTAMENTOS (TOTAL)

BANCO CENTRAL DO BRASIL — SISCOM - Sistema Integrado de Suporte e Comunicação da Supervisão





NOTA: Relatório quantitativo dos atendimentos da área de *Compliance* da Agência de Fomento de Alagoas (DESENVOLVE) ao Banco Central do Brasil (BACEN) via Sistema Integrado de Suporte e Comunicação da Supervisão (SISCOM), no período de SET/2020 à DEZ/2023, através de Súmulas/Requisições. | *Atualização: Compliance (31/12/2023).*

3.4. EVOLUÇÃO AUMENTO DE CAPITAL

BOLETIM DE SUBSCRIÇÃO – HISTÓRICO
AGÊNCIA DE FOMENTO DE ALAGOAS S/A

CAPITAL SOCIAL

AUTORIZADO	SUBSCRITO E REALIZADO	INTEGRALIZADO									
		1º APORTE	2º APORTE	3º APORTE	4º APORTE	5º APORTE	6º APORTE	7º APORTE	8º APORTE	9º APORTE	10º APORTE
LEI Nº 6.488 DE 16/06/2004 - ART. 7º	16/11/2021	08/03/2005	04/02/2009	25/02/2009	18/10/2010	25/04/2011	18/04/2012	17/09/2013	14/12/2018	22/04/2021	16/11/2021
R$ 150.000.000,00	R$ 80.413.900,00	R$ 8.000,00	R$ 4.000.000,00	R$ 2.000.000,00	R$ 3.100.000,00	R$ 10.000.000,00	R$ 2.771.900,00	R$ 13.000.000,00	R$ 5.534.000,00	R$ 20.000.000,00	R$ 20.000.000,00
100 (%)	53,61	0,01	2,67	1,33	2,07	6,67	1,85	8,67	3,69	13,33	13,33

Percentual de aportes em comparação ao valor total autorizado pela LEI de constituição da Agência de Fomento de Alagoas S/A

A partir do 10º APORTE realizado no valor de R$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais), registramos 53,61% do Capital Autorizado. Desta forma, considerando o montante final subscrito e integralizado, conforme estabelecido no Art 7º da LEI Nº

6.488 de 2004, caberão ainda aos Acionistas aportarem o valor de R$ 69.586.100,00 (sessenta e nove milhões, quinhentos e oitenta e seis mil e cem reais) correspondentes à 46,39% do total autorizado.

LEI Nº 6.488 DE 16/06/2004 - ART. 7º	
Percentual restante a ser subscrito e realizado	Valor restante a ser subscrito e realizado
46,39	R$ 69.586.100,00

Abaixo, segue quadro de SUBSCRIÇÕES, a partir das Ações divididas entre o Acionista Majoritário e os Acionistas Minoritários.

Destaque-se que 99,99% das ações estão sob o domínio do Estado de Alagoas (acionista majoritário) com 8.040.590 (oito milhões, quarenta mil e quinhentas e noventa) ações ordinárias e 0,99% das ações sob o domínio dos acionistas minoritários com 800 (oitocentas) ações ordinárias, sendo 500 (quinhentas) da Federação das Indústrias do

Estado de Alagoas, 100 (cem) da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Alagoas, 100 (cem) da Federação da Agricultura e Pecuária do Estado de Alagoas e 100 (cem) da Câmara de Dirigentes e Lojistas de Maceió, o que totaliza 8.041.390 (oito milhões, quarenta e um mil e trezentos e noventa) ações ordinárias subscritas.

AÇÕES			SUBSCRITOR	Nº de ações ordinárias subscritas	Valor total das ações subscritas R$	Valor integralizado pelas ações subscritas R$	Data
ACIONISTA MAJORITÁRIO	8040590	9999%	ESTADO DE ALAGOAS, com sede na Praça Marechal Floriano Peixoto, s/nº, Palácio Marechal Floriano Peixoto, Centro, Maceió (AL), CEP 57020-090, CNPJ nº 12.200.192/0001-69.	400.000 (subscrição em 08.03.2005)	4.000.000,00	4.000.000,00	04.02.2009
				200.000	2.000.000,00	2.000.000,00	25.02.2009
				310.000	3.100.000,00	3.100.000,00	18.10.2010
				1.000.000	10.000.000,00	10.000.000,00	25.04.2011
				277.190	2.771.900,00	2.771.900,00	18.04.2012
				1.300.000	13.000.000,00	13.000.000,00	17.09.2013
				553.400	5.534.000,00	5.534.000,00	14.12.2018
				2.000.000	20.000.000,00	20.000.000,00	22.04.2021
				2.000.000	20.000.000,00	20.000.000,00	16.11.2021
ACIONISTAS MINORITÁRIOS	800	500 / 0,99%	FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE ALAGOAS, com sede na Av. Fernandes Lima, 385, 4º e 5º andares, Farol, Maceió (AL), CEP 57055-902, CNPJ nº 12.316.295/0001-99.	500	5.000,00	5.000,00	08.03.2005
		93	FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DE ALAGOAS, com sede na Rua Prof. Guedes de Miranda, 188, Farol, Maceió (AL), CEP 57055-220, CNPJ nº 08.447.641/0001-09.	93	930,00	930,00	08.03.2005
		7		7	70,00	70,00	01.11.2016
		100	FEDERAÇÃO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA DO ESTADO DE ALAGOAS, com sede na Rua Dr. Rocha Cavalcante, 177, Jaraguá, Maceió (AL), CEP 57022-290, CNPJ nº 12.315.123/0001-09.	100	1.000,00	1.000,00	08.03.2005
		100	CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE MACEIÓ, com sede na Rua Zacarias de Azevedo, 31, Centro, Maceió (AL), CEP 57020-410, CNPJ nº 12.314.662/0001-15.	100	1.000,00	1.000,00	08.03.2005
			TOTAL	8.041.297	80.412.970,00	80.412.970,00	

3.5. CONTROLE DE REMESSA DE DOCUMENTOS (BASE CRD)

Trata-se de Relatório Gerencial com o Controle de Remessa de Documentos obrigatórios da Agência de Fomento de Alagoas remetidos ao Banco Central do Brasil (BACEN) no período de JAN/2023 a DEZ/2023.

As informações constantes nas tabelas apresentadas foram consolidadas a partir dos arquivos disponibilizados pelo Sistema de Controle de Remessa de Documentos (CRD) do BACEN.

Dias de atraso (úteis)

Sistema de negócio	Doc	2023 jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
CTB	0580			0			0			0			0
LIM	2061	0	2	0	0	0	4	5	0	0	0	0	
LIM	2062	0	2	0	0	0	0	6	4	0	0	0	
SCR	3040	0	0	0	1	0	0	1	8	0	0	0	2
COS	4010	1	0	0	0	0	0	0	6	1	2	0	1
COS	4016						39						
INF	9010						99						
INF	9011						58						
SVR	9800	11	0	0			0	0	0	0	0	0	

Substituições

Sistema de negócio	Doc	2023 jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
CTB	0580			0			0			0			0
LIM	2061	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	
LIM	2062	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SCR	3040	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0
COS	4010	2	2	3	3	2	1	2	2	1	1	1	0
COS	4016						1						
INF	9010						0						
INF	9011						0						
SVR	9800	0	0	0			0	0	0	0	0	0	

Não entregue
Não esperado

0580 - As tarifas bancárias cobradas pelas instituições financeiras devem ser informadas ao Banco Central por meio da transação PESP580 do Sisbacen. Trimestralmente as instituições financeiras devem dar conformidade até o 1o dia útil do mês seguinte ao final do trimestre.

3.6. REUNIÕES PRESENCIAIS BACEN/DESUC-GTREC

Acompanhamento da Diretoria Executiva nas reuniões presenciais junto ao Banco Central do Brasil para tratativas de diversos assuntos, a partir da equipe de Supervisão de Fiscalização e do Departamento de Supervisão de Cooperativas e Instituições Não-Bancárias:

EM 16/08/2023: Breve exposição do mandato supervisor do BCB, pelo Gerente- Técnico de fiscalização no Recife, do BCB/Desuc;

Exposição pela Agência de Fomento do Estado de Alagoas, abrangendo os seguintes tópicos:

- Estágio de implementação das medidas propostas pela AFAL em plano de regularização de apontamentos pendentes, apresentado ao BCB;
- Histórico recente da instituição, particularmente quanto aos desafios impostos pela pandemia e medidas tomadas com vistas à recuperação de créditos, aprimoramento institucional e da gestão de riscos dos processos de trabalho e sistemas tecnológicos e recuperação de indicadores econômico-financeiros; Descrição atualizada da estrutura organizacional, processos de Planejamento Estratégico, mapeamento de desafios e oportunidades, das estruturas dedicadas a Controles Internos, Gerenciamento de Riscos e Auditoria Interna (principalmente no tocante ao processo de acompanhamento de apontamentos do BCB) e do funcionamento atual e periodicidade de reuniões dos Conselhos de Administração e Fiscal;
- Projetos desenvolvidos no Estado com a participação da Agência, medidas de reforço institucional da AFAL e de mitigação de riscos na operacionalização de projetos e linhas prioritárias do acionista controlador, destacando principais parceiros institucionais, perfis operacionais e convênios de cooperação firmados;
- Evolução dos indicadores/dados gerais da instituição nos últimos três anos (12/2020, 12/2021 e 12/2022) - (ex: carteira de crédito; perfil da carteira por modalidade e concentração; número de contratos; inadimplência da carteira ativa; prejuízo e patrimônio, entre outros considerados relevantes); e outros assuntos diversos considerados relevantes a quaisquer das partes.

EM 24/11/2023: Apresentação pelos dirigentes da instituição das tratativas para reforço de cobertura da linha pró-renda MEI, objeto do apontamento AD001, da Súmula 5990, que trata da ausência de instrumentos formais de promessa de pagamento (CCB), conforme registro em Nota Explicativa n.º 5, de Relatório de Auditoria Independente, com data-base de 31.12.2021:

- Apresentação sobre a dinâmica de interação entre o Conselho de Administração, Diretoria e Auditorias no sentido de se implementar medidas saneadoras das deficiências registradas no Relatório de Auditoria Especial Operações de Crédito Linha Pró-Renda MEI, elaborado pela auditoria interna Convicta Auditores Independentes (anexo 10 da última resposta ofertada pela AFAL no sistema APS/SISCOM, na súmula 5990);
- Apresentação das medidas planejadas pela instituição, que serão orientadas ao atendimento das constatações e recomendações destacadas nos itens 1 a 12 do referido documento, com fulcro na correção das fragilidades, superando-se a reiteração de pontos observada ao longo dos últimos relatórios;
- Apresentação detalhada das evidências de efetiva implementação do Plano de Regularização anexo ao Ofício Desenvolve/SCG nº 022/2022, de 21.3.2022, em resposta à Ata de Reunião 80/2022-BCB/DESUC, de 28.1.2022, ou das justificativas para eventuais descumprimentos do cronograma originalmente proposto;
- O Relatório de acompanhamento referente à comprovação das ações implementadas, para a data-base de 30 de setembro de 2023 ou de proposta factível para efetiva implementação do Plano, que contempla a regularização dos apontamentos pendentes, contidos na Súmula 4286 (cujos prazos se encontravam extrapolados: 4286.AD008, 4286.AD009, 4286.AD010, 4286.AD011, 4286.AD012 e 4286.AD022). Apresentação das evidências e medidas concretas orientadas à regularização dos apontamentos pendentes, contidos na Súmula 6835.

Figura: Registro da Reunião 16/08/2023

Figura: Registro da Reunião 24/11/2023

3.7. RELATÓRIO DE AUDITORIA ESPECIAL PRÓ-RENDA

Atendimento ao Relatório de Auditoria Especial Operações de Crédito Linha PRÓ- RENDA MEI, em consonância com o previsto na Súmula de Apontamentos 05990.AD001 OFÍCIO 23649/2022 BCB/DESUC, de 12 de setembro de 2020, do Banco Central do Brasil (BCB), conforme Cronograma abaixo:

CRONOGRAMA DE ATENDIMENTO AUDITORIA ESPECIAL PRÓ-RENDA (SÚMULA 5990)

OPERAÇÕES DE CRÉDITO LINHA PRÓ-RENDA MEI

ITEM	Título	Recomendação	Área(s) Responsável(is)	Prazo Previsto out/23	nov/23	dez/23	Status	Observação
1	Planejamento para Desenvolvimento, Estruturação e Implantação Novos Produtos e Serviços	Que a Desenvolve, quando da adoção de novo produto ou serviço, a exemplo da linha de crédito Pró-Renda MEI, empreenda esforços e ações no intuído de planejar adequadamente o seu desenvolvimento, implantação e acompanhamento, inclusive para a viabilizar uma esteira adequada de processos, rotinas e controles internos, devidamente estruturados, e sempre que possível com o emprego de tecnologia eficiente.	(GRUPO DE TRABALHO) Risco / Negócios / Análise de Crédito / TI	x				CONCLUÍDO / CONTÍNUO
2	Mapeamento de Riscos e Procedimento Operacional Novos Produtos e Serviços	Que a Desenvolve, previamente, realize mapeamento de risco e a implantação de procedimentos operacionais, para todo e qualquer novo produto ou serviço a ser colocado para o mercado, no intuito de mitigar os riscos, inclusive de recuperabilidade dos valores dessas operações, assegurando o retorno do capital e rendimentos, além de auxiliar a garantia da liquidez financeira.	Risco	x				CONCLUÍDO / CONTÍNUO
3	Contratos e Emissão de Cédula de Crédito Bancário (CCB)	Que a Desenvolve dedique esforços e ações para que as concessões de crédito estejam sempre atreladas a contratos formais e demais instrumentos de promessa de pagamento, a exemplo da CCB, aceirando, desta feita, a segurança jurídica de suas operações, em consonância com a legislação vigente e normativos emanados do Bacen.	Negócios / Jurídico	x				CONCLUÍDO / CONTÍNUO
4	Treinamento sobre Novos Produtos e Serviços Treinamento sobre PLD/FT	Que a Desenvolve realize ações de treinamento junto a seus colaboradores e sua mão de obra terceirizada, para todo e qualquer novo produto e serviço que venha a ser colocado para o mercado, inclusive de forma a auxiliar a uniformização dos processos e rotinas internas, em conformidade com suas políticas e manuais, e que observe os normativos do Bacen.	(GRUPO DE TRABALHO) Risco / Negócios / Análise de Crédito / RH / TI		x			CONCLUÍDO / CONTÍNUO
5	Avaliação Interna de Risco PLD/FT	Que a Desenvolve realize avaliação interna com o objetivo de identificar e mensurar o risco de utilização de novo produto e serviço, inclusive quanto aos impactos financeiro, jurídico, reputacional e socioambiental, em consonância com os normativos internos e àqueles emanados do Bacen.	Risco / Compliance / Negócios	x				CONCLUÍDO / CONTÍNUO
6	Intermediação Financeira - Cactvs Instituição de Pagamentos Serviços Terceirizados	Que a Desenvolve em suas contratações de serviços terceirizados, além da análise custo x benefício, e da verificação de regularidade fiscal, adote rotinas, procedimentos e controles internos, com objetivo de mitigar o risco de contratações equivocadas e aqueles associados a responsabilidade solidária, realize ações no sentido de finalizar a elaboração e aprovação do Manual "Conheça Seus Funcionários, Parceiros e Prestadores de Serviços Terceirizados", bem como que observe os normativos emanados do Bacen.	Risco / Compliance		x			CONCLUÍDO / CONTÍNUO
7	Ouvidoria	Que a Desenvolve realize o mapeamento e que implemente mecanismos de avaliação de riscos inerente aos processos da Ouvidoria, no intuito de aperfeiçoar o controle e acompanhamento das demandas dos usuários e clientes, inclusive com objetivo de mitigar o risco de danos à imagem, social e financeiro, e a classificação dos riscos inerentes a cada manifestação, com reporte no relatório mensal das atividades do setor.	Risco / Ouvidoria		x			CONCLUÍDO / CONTÍNUO
8	Inadimplência das Operações	Que a Desenvolve envide esforços e ações (Ex: adequação da sua régua de cobranças, adoção de critérios mais efetivos para validação dos avalistas e/ou garantidores das operações de crédito, aperfeiçoamento da análise de crédito, etc.) com objetivo de os de perdas, em consonância com as boas práticas de gestão de crédito e os normativos internos e aqueles emanados do Bacen	Risco / Operações	x				CONCLUÍDO / CONTÍNUO
9	Controles Internos - Conciliações	Que a Desenvolve realize levantamento e conciliação de todos as operações de créditos e os respectivos valores liberados na linha de crédito do Pró-Renda, inclusive aquelas com a intermediação da Cactvs Instituição de Pagamentos, de forma a identificar todos os valores repassados aos clientes, seja diretamente pela Desenvolve e/ou por intermédio da Cactvs Instituição de Pagamentos, com objetivo de verificar a ocorrência de inconsistências nessas liberações e repasses aos clientes contratantes, e, se for o caso, promoção de ações administrativas e/ou judiciais, que, porventura, se façam necessárias, com vistas ao ressarcimento de valores, inclusive pela Cactvs Instituição de Pagamentos, e com objetivo de salvaguardar os ativos, da Desenvolve, e que as demonstrações financeiras reflitam adequadamente a posição patrimonial e financeira, em consonância com os normativos do Bacen.	Jurídico / Financeiro / Negócios	x				CONCLUÍDO
10	Controles Internos - Conciliações Intermediadora Cactvs Instituição de Pagamentos	Que a Desenvolve realize levantamento e conciliação de todos as operações de créditos e os respectivos valores liberados na linha de crédito do Pró-Renda, inclusive da linha de crédito MEI, com a intermediação da Cactvs Instituição de Pagamentos, de forma a identificar os valores repassados aos clientes, seja diretamente pela Desenvolve e/ou por intermédio da Cactvs Instituição de Pagamentos, com objetivo de verificar a ocorrência de inconsistências nessas liberações e repasses aos clientes, e, se for o caso, promova ações administrativas e/ou judiciais, que, porventura, se façam necessárias, com vistas ao ressarcimento de valores, inclusive pela Cactvs Instituição de Pagamentos, e com objetivo de salvaguardar os ativos, da Desenvolve, e que as demonstrações financeiras reflitam adequadamente a posição patrimonial e financeira, em consonância com os normativos do Bacen.	Jurídico / Financeiro / Negócios	x				CONCLUÍDO
11	Dossiês de Concessão de Crédito Arquivamento das Informações	Que a Desenvolve revise suas rotinas, procedimentos e controles internos, com vistas a mitigar o risco de falhas nas etapas de formalização dos processos e dossiês de créditos, bem como empreenda esforços e ações no sentido de concluir a elaboração e a aprovação do manual de crédito, com objetivo de uniformizar as rotinas e aperfeiçoar os procedimentos internos.	Negócios / Controles Internos / Compliance		x			CONCLUÍDO
12	Processos e Rotinas Internas Arquivamento de Informações	Que a Desenvolve realize ações e esforços no tocante a observância das formalidades estatutárias, regimentais e societárias, que está submetida, e que proceda as adequações, que, porventura, se façam necessários, mitigando os riscos de não conformidade.	Compliance	x				CONCLUÍDO

3.8. TERMO OPERACIONAL DESENVOLVE AL E SEFAZ/AL

Assinaturado INSTRUMENTO DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PARA ATENDER AO PACOTE DE MEDIDAS ECONÔMICAS EMERGENCIAIS, QUE ENTRE SI CELEBRAM, A AGÊNCIA DE FOMENTO DE ALAGOAS S/A DESENVOLVE/AL E A SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DE ALAGOAS SEFAZ/AL, através do Processo SEI E:25050.0000000056/2021 conforme tela abaixo:

ESTADO DE ALAGOAS

AGÊNCIA DE FOMENTO DE ALAGOAS S/A

Assessoria Jurídica

Rua Deputado José Lages, 972, Ponta Verde, Maceió/AL, - Bairro Ponta Verde, Maceió/AL, CEP 57035-330
Telefone: (82) 3315-3468 - http://www.desenvolve-al.com.br/

INSTRUMENTO DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PARA ATENDER AO PACOTE DE MEDIDAS ECONÔMICAS EMERGENCIAIS, QUE ENTRE SI CELEBRAM, A AGÊNCIA DE FOMENTO DE ALAGOAS S/A – DESENVOLVE/AL E A SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DE ALAGOAS – SEFAZ/AL.

Pelo presente instrumento, que entre si celebram, de um lado, a **AGÊNCIA DE FOMENTO DE ALAGOAS S/A - DESENVOLVE**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.769.660/0001-95, com sede na Rua Deputado José Lages, 972, esquina com a Rua José Júlio Sawer, Ponta Verde, CEP: 57.035-390, Maceió/AL neste ato representada pelo Diretor Presidente, **EDUARDO BRASIL BARRETO**, brasileiro, inscrito no CPF/MF sob o nº 033.255.854-18, portador da cédula de identidade nº 98001149238 – SSP/AL, e pelo Diretor Administrativo Financeiro, **ANTÔNIO TENÓRIO CAVALCANTE NETO**, brasileiro, inscrito no CPF/MF nº 041.838.444-44, portador da cédula de identidade nº 2000001020263 – SSP/AL, ambos residentes e domiciliados em Maceió/AL, doravante denominada **DESENVOLVE/AL**, e do outro lado, a **SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DE ALAGOAS**, com personalidade jurídica de direito público, órgão da administração direta do Poder Executivo, inscrita no CNPJ sob o nº 12.200.192/0001-69, com sede na Rua General Hermes, 80, Centro, CEP: 57020-904, Maceió/AL, neste ato representada pela Secretária de Estado, **RENATA DOS SANTOS**, brasileira, inscrita no CPF/MF sob o nº 219.681.598-51, portadora da cédula de identidade nº 32.394.6999 – SSP/SP, residente e domiciliada em Maceió/AL, doravante denominado **SEFAZ/AL**, firmam e têm como justos, pactuados e acordados, o presente instrumento, segundo o processo administrativo nº E:25050.0000000056/2021 e as cláusulas e condições adiante especificadas:

sei! assinatura eletrônica — Documento assinado eletronicamente por **Livia Pinto Silveira Lima**, **Gerente** em 08/08/2023, às 12:28, conforme horário oficial de Brasília.

sei! assinatura eletrônica — Documento assinado eletronicamente por **Antonio Tenório Cavalcante Neto**, **Diretor(a)** em 08/08/2023, às 13:07, conforme horário oficial de Brasília.

sei! assinatura eletrônica — Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Brasil Barreto**, **Administrador(a)** em 08/08/2023, às 15:19, conforme horário oficial de Brasília.

sei! assinatura eletrônica — Documento assinado eletronicamente por **Renata dos Santos**, **Secretária de Estado** em 08/08/2023, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília.

sei! assinatura eletrônica — Documento assinado eletronicamente por **Monique Souza de Assis**, **Secretária Especial** em 08/08/2023, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.al.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **19987021** e o código CRC **6A735672**.

Processo nº E:25050.0000000056/2021 | Revisão 00 SEI ALAGOAS | SEI nº do Documento 19987021

4. OUVIDORIA

O atendimento prestado pela Ouvidoria da Agência de Fomento de Alagoas S/A - Desenvolve/AL no ano de 2023, ocorreu mensalmente através do sistema e-Ouv, e-mail, presencialmente ou por meio de telefone corporativo da Ouvidoria. Ao receber o atendimento, a ouvidoria informa ao cliente/usuário que a sua manifestação ocorre através dos canais citados e que não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, no qual o prazo começa a ser contato a partir da data de registros da manifestação, podendo ser prorrogado e houver a necessidade, mas de forma justificada, uma única vez e por igual período.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria solicita, esclarecimentos aos setores responsáveis para darem os devidos esclarecimentos e retornarem para que a Ouvidoria através dos seus canais responda a manifestação do cliente/usuário.

A resposta final que o cliente espera receber é elaborada pela Ouvidoria em conjunto com o setor responsável dando os devidos esclarecimentos com base nas informações das áreas demandadas e o solicitante em seguida recebe a notificação acerca das ocorrências e providências internas adotadas sobre a sua manifestação.

4.1. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

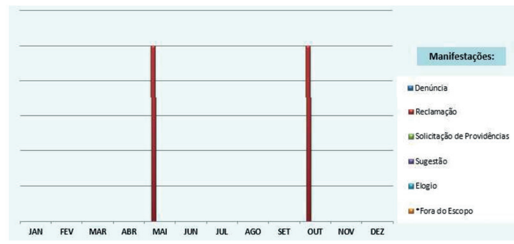
A ouvidoria da Desenvolve/AL, assegurou durante o 1º semestre 2023, o tratamento especifico para cada tipo de manifestação recebida. As manifestações com conteúdo de denúncia, reclamação, solicitação de providências, sugestão, elogio e fora do escopo são encaminhadas para cada área diretamente envolvidas para que a Ouvidoria envie respostas aos clientes.

As demandas recebidas que estão em desacordo com as políticas da Desenvolve/AL são colocadas Fora do Escopo com a devida resposta para que o manifestante procure os canais apropriados para que esclareçam as suas dúvidas. No primeiro semestre não ocorreu manifestações colocadas Fora de Escopo da Ouvidoria.

Por meio dos seus canais de atendimento, a Ouvidoria recebeu apenas 01 (uma) manifestação no primeiro semestre de 2023, no qual foi respondida dentro do prazo estipulado, conforme mostra o gráfico abaixo do sistema e-Ouv Alagoas:

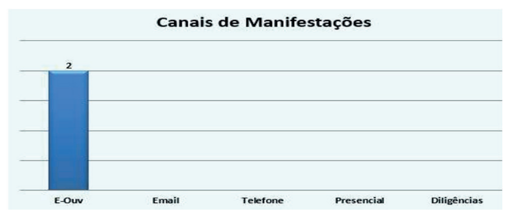
Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2023)

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



Fonte: Ouvidoria da Desenvolve/AL (2023)

De acordo com o Gráfico 2 o principal canal de acesso em 2023 foi o sistema e-Ouv Alagoas, conforme informação abaixo:



Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2023)

4.2. LOCALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme apresenta o quadro abaixo, no primeiro e segundo semestre a localidade que mais realizou manifestação através do sistema e-Ouv foi a cidade de Maceió/AL, com apenas 02 (duas) manifestações.

Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2023)

4.3. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS PELOS CLIENTES EM 2023

De acordo com o quadro abaixo, as informações apresentadas sobre os assuntos demandados pelos clientes/usuários que realizaram as 02 (duas) manifestações durante o ano de 2023, conforme consta na figura abaixo os assuntos foram: Desenvolvimento Social e Bullyng.

Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2023)

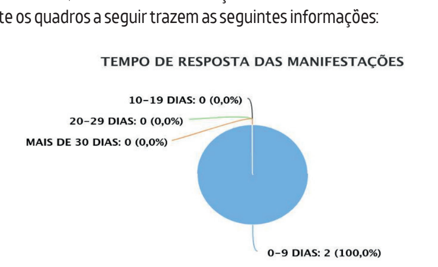
4.4. FAIXA ETÁRIA DOS CIDADÃOS QUE REALIZARAM AS MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA

A faixa etária informada pela pessoa que realizou a manifestação no sistema e-Ouv Alagoas no primeiro e segundo 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 é de 40-59 anos: 2 (100%).

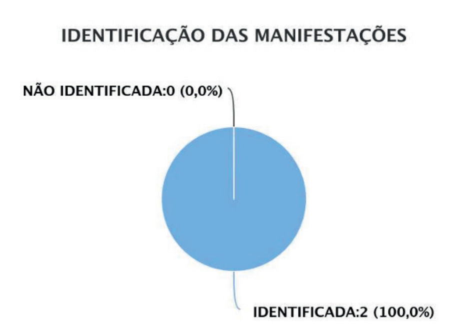
Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2023)

4.5. TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES E IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES EM 2023

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%. Já a identificação referente a quantidade de manifestações que deu o total de 02 (duas) durante o primeiro e segundo semestre de 2023, resultou na identificação dos clientes/usuários. Conforme informações citadas anteriormente os quadros a seguir trazem as seguintes informações:



Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2023)



Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2023)

4.6. ATISFAÇÃO REFERENTE A OUVIDORIA DA DESENVOLVE/AL EM 2023

Durante o primeiro e segundo semestre de 2023, a satisfação da ouvidoria não foi demonstrada pelos clientes que solicitaram informações através das manifestações apresentando apenas 0%. Cada avaliação sobre a ouvidoria da Desenvolve/AL tem como base a manifestação do cliente e a resposta dada em seguida. A satisfação da Ouvidoria tem os seguintes critérios conforme cada cliente/usuário utiliza o sistema: Péssimo, Ruim, Regular, Bom e Ótimo. Conforme informa no quadro abaixo:

Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2023)

ASSINADO POR
sDoc
COOPERATIVA DE PRODUCAO E TRA
PJ
CNPJ 08951056000133
ACT-Safeweb 18/04/2024 22:44:19
ICP Brasil