



RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E NOTAS EXPLICATIVAS

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

SISCOM - SISTEMA INTEGRADO DE SUPORTE E COMUNICAÇÃO DA SUPERVISÃO. Tabela com 12 colunas: Nome, Depto, Área, Objeto, Assunto, Situação, Data de Ativação, Aprobador, Interação.

ATENDEMENTO COMPLIANCE AO BACEN VIA SISCOM. Tabela com 5 colunas: TOTAL DE SOLICITAÇÕES/REQUISIÇÕES, SOLICITAÇÕES EM ANDAMENTO, TÍTULOS DE APROVAMENTO/REJEITADOS, APROVAMENTOS EM ANDAMENTO, APROVAMENTOS EM ATRASAMENTO.

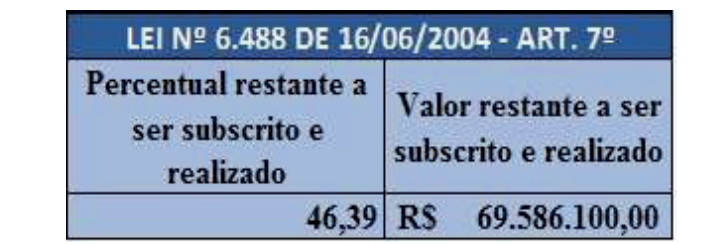


3.4. EVOLUÇÃO AUMENTO DE CAPITAL

BOLETIM DE SUBSCRIÇÃO - HISTÓRICO. Tabela com 12 colunas: PERÍODO, VALOR REALIZADO, Nº AÇÕES, etc.



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, caberá ainda aos Acionistas aportar 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.



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.

Tabela de subscrições com colunas: SUBSCRITORES, Nº de ações ordinárias subscritas, Valor total das ações subscritas, Valor integralizado pelas ações subscritas, Data.

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.

Tabela de dias de atraso (dias) por sistema de registro e mês de 2023.

Tabela de substituições por sistema de registro e mês de 2023.

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 ADO01, da Súmula 5990, que trata da ausência de instrumentos formais de promessa de pagamento (CCB), conforme registro em Nota Explicativa nº 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 28.12.2022, 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.ADO08, 4286.ADO09, 4286.ADO10, 4286.ADO11, 4286.ADO12 e 4286.ADO22). 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.ADO01 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). Tabela com 6 colunas: Item, Título, Descrição, Ação/Responsável, Prazo, Status, Observação.

3.8. TERMO OPERACIONAL DESENVOLVE AL E SEFAZ/AL

Assinado INSTRUMENTO DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PARA ATENDER AO PACOTE DE MEDIDAS ECONÔMICAS EMERGENCIAS, 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 E25050.0000000056/2021 conforme tela abaixo:

Documento assinado eletronicamente por Lívia Pires Silva Lima, Gerente, em 08/08/2023, às 12:28, conforme horário oficial de Brasília. Documento assinado eletronicamente por Antonio Tarciso Cavalcante Neto, Diretor(a) em 08/08/2023, às 13:07, conforme horário oficial de Brasília. Documento assinado eletronicamente por Eduardo Brás Barreto, Administrador(a) em 08/08/2023, às 15:35, conforme horário oficial de Brasília. Documento assinado eletronicamente por Renato dos Santos, Secretário de Estado em 08/08/2023, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília. Documento assinado eletronicamente por Monique Souza de Assis, Secretária Especial em 08/08/2023, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília.

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 contado a partir da data de registros da manifestação, podendo ser prorrogado e haver 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 sob a sua manifestação.

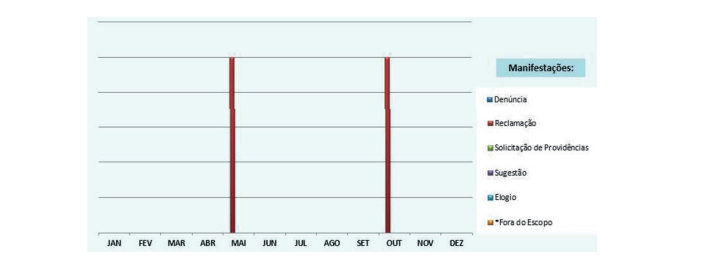
4.1. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A ouvidoria da Desenvolve/AL assegurou durante o 1º semestre 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 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 o canal apropriado 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

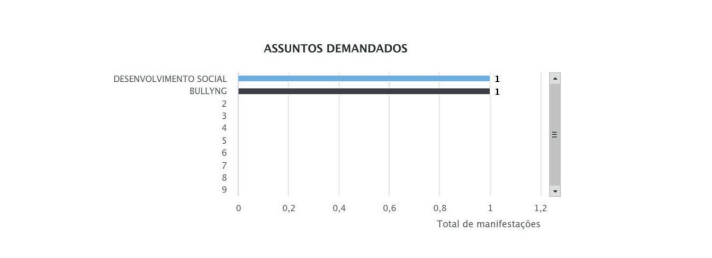
Conforme apresenta o quadro abaixo, no primeiro e segundo semestre a localidade que mais realizou manifestação através do sistema e-Ouv foi a cidade de Maceió/AL, com apenas 02 (duas) manifestações.



Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2023)

4.3. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS PELOS CLIENTES EM 2023

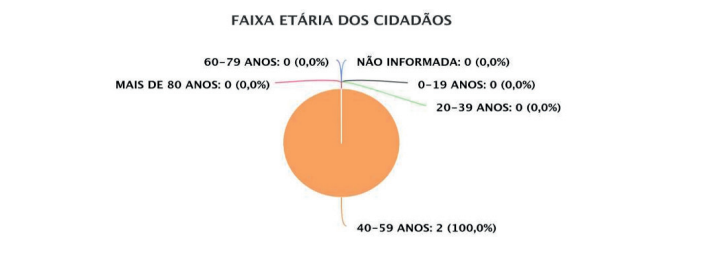
De acordo com o quadro abaixo, as informações apresentadas sobre os assuntos demandados pelos clientes/usuários que realizaram as 02 (duas) manifestações durante o ano de 2023, conforme consta na figura abaixo os assuntos foram: Desenvolvimento Social e Bullying.



Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2023)

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

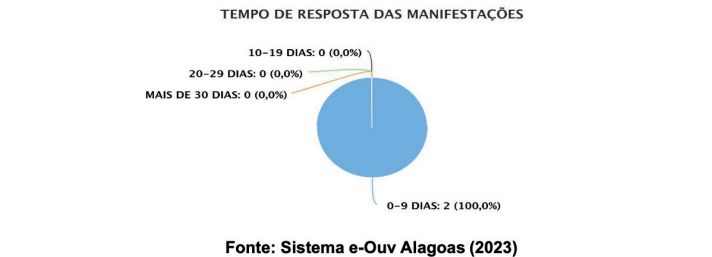
A faixa etária informada pela pessoa que realizou a manifestação no sistema e-Ouv Alagoas no primeiro e segundo semestre de 2023, buscando informações sobre as linhas de créditos disponíveis na Agência de Fomento de Alagoas S/A - Desenvolve e demais dúvidas para atender é de 40-59 anos: 2 (100%).



Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2023)

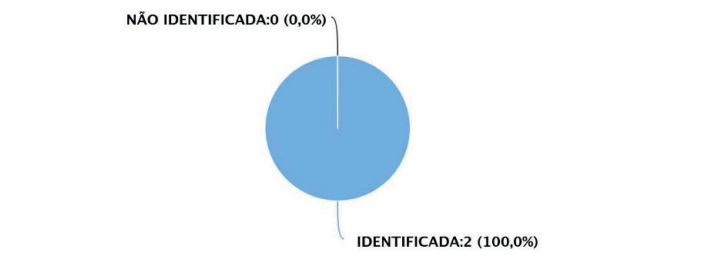
4.5. TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES E IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES EM 2023

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)

IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



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: Pésimo, Ruim, Regular, Bom e Ótimo. Conforme informa no quadro abaixo:



Fonte: Sistema e-Ouv Alagoas (2023)

