



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Carta de Serviços



Governador do Estado

-Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

-Carlos Alberto Souza de Almeida Filho

Diretor Presidente

-Marcos Vinícius Cardoso de Castro

Ouvidora

-Viviane Oliveira da Costa

Elaboração e Revisão

- Gilza Mirna Alves Salazar

- Ramiro Silva Neto

- Viviane Oliveira da Costa

Diagramação

-Liana Martins

Atualizada em 23.09.2019



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
MISSÃO, VISÃO E VALORES INSTITUCIONAL	5
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	7
SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM	8
PROCESSO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO – ETAPAS	9
LINHAS DE FINANCIAMENTO	10
SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO	11
OUVIDORIA	22
	23

APRESENTAÇÃO

Em consonância com a [Lei Nº 13.460/17](#), a AFEAM apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo dar transparência às suas ações e informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso aos mesmos, além de estabelecer seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Com a Carta de Serviços a AFEAM busca evidenciar os principais serviços de concessão de crédito, o serviço de renegociação de crédito e o serviço de ouvidoria, que representa o elo de comunicação entre a empresa e o usuário, de forma a permitir que a sociedade acompanhe, participe e avalie o desempenho no cumprimento de sua missão.

MISSÃO

Concorrer para o desenvolvimento sustentável do Estado do Amazonas, através de apoio creditício e de participações em ações técnicas público-privadas que propiciem a geração de trabalho e renda, e contribuam para a melhoria da qualidade de vida do povo amazonense.

VISÃO

Ser referência, enquanto instituição financeira de fomento, pela excelência de sua atuação como agente de desenvolvimento sustentável da região amazônica, com presença permanente nos municípios polos das nove sub-regiões do Estado do Amazonas.

VALORES

- Permanente Responsabilidade Social;
- Sustentabilidade;
- Efetividade no Uso dos Recursos;
- Excelência no Padrão de Qualidade;
- Humanização nos Relacionamentos;
- Harmonização de Interesses Agência-Comunidade;
- Valorização dos Recursos Humanos.

INSTITUCIONAL

A Agência de Fomento do Estado do Amazonas S/A – AFEAM foi Instituída pela [Lei Estadual 2.505/98](#), de 12/11/1998, regendo-se pela [Lei Federal nº 6.404/76](#) e [Lei Federal nº 13.303/16](#), em consonância à [Lei nº 4.595/64](#), é uma empresa pública, classificada como instituição financeira não bancária, subordinada à fiscalização e supervisão do Banco Central do Brasil e organizada sob forma de sociedade anônima, de capital fechado.

Tem como prioridade o apoio financeiro, creditício e técnico às iniciativas que estimulam o desenvolvimento dos setores produtivos da economia amazonense e a melhoria da qualidade de vida da população, contribuindo com a geração de emprego e renda e suas implicações sobre o desenvolvimento social.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

■ 1 - PRESENCIAL

AGÊNCIA

- Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta das 08:00 às 14:00.

POSTOS DE ATENDIMENTO - PA

- Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta das 08:00 às 12:00.

AÇÕES ITINERANTES DE CRÉDITO

- Horário de Atendimento: Conforme Calendário das Ações de Crédito.

OUIDORIA

- Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta da 08:00 às 17:00.

■ 2 – VIRTUAL

SITE

APLICATIVO AFEAM

OUIDORIA

FALE CONOSCO

WHATSAPP

E-SIC

■ REDES SOCIAIS

FACEBOOK

TWITTER

INSTAGRAM

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

2. RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

1. PROCESSO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO - ETAPAS

NOME DA ETAPA	DESCRIÇÃO	REQUISITOS/DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ATENDIMENTO E CADASTRO 	<p>1. NA CAPITAL MANAUS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os agendamentos para a palestra e cadastro são realizados exclusivamente pelo site da AFEAM http://www.afeam.am.gov.br e devem ser feitos por empreendedores com atividades econômicas em Manaus ou que queiram desenvolver um novo negócio na Capital do Estado. <p>2. NO INTERIOR DO ESTADO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acordo com o Calendário das ações de crédito, disponível no site da AFEAM http://www.afeam.am.gov.br/acoes-itinerantes-interior/ <p>3 NOS POSTOS DA AFEAM (PA):</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acordo com o Calendário das ações de crédito, disponível no site da AFEAM http://www.afeam.am.gov.br/acoes-itinerantes-interior/ 	<ul style="list-style-type: none"> • De acordo com a Relação de Documentos, disponível no site da AFEAM http://www.afeam.am.gov.br/#/, e entregues no Balcão de Atendimento.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ VISITA TÉCNICA 	<ul style="list-style-type: none"> • Visita “in loco” para comprovação da atividade e viabilidade do pleito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estar na atividade; • Experiência ou ; • Curso de certificação na atividade a ser financiada; • Capacidade de pagamento; • Geração de emprego e renda.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ANÁLISE 	<ul style="list-style-type: none"> • Período que a AFEAM efetua a análise dos documentos, informações da atividade e a viabilidade do pleito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos solicitados no processo de financiamento
<ul style="list-style-type: none"> ▪ CONTRATAÇÃO 	<ul style="list-style-type: none"> • Formalizada por meio de títulos de crédito (nota e cédula de crédito) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Na linha de Microcrédito</u>: Assinaturas nos títulos de crédito com atesto dos técnicos AFEAM ou parceiros Técnicos; 2. <u>Nas demais Linhas de Financiamento</u>: Assinaturas nos títulos de crédito reconhecidas em cartório.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ LIBERAÇÃO DE RECURSO 	<ul style="list-style-type: none"> • Até 72 (setenta e duas) horas, após a assinatura do contrato; • Depósito na conta corrente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pessoa Física: Apresentar o número da conta corrente do cliente; • Pessoa Jurídica: Apresentar o número da conta corrente da empresa.

LINHAS DE FINANCIAMENTO AFEAM - MICROCRÉDITO

INFORMAÇÕES	NA CAPITAL	NO INTERIOR DO ESTADO
Requisitos	1. Agendamento pelo Site da AFEAM; 2. Palestra de orientação ao crédito realizado pela AFEAM e Oficina de Negócios/Curso de Administração Financeira pelo SEBRAE/AM.	
Documentos necessários	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/microcredito/	
Local	Balcão de atendimento da AFEAM	Ações Itinerantes de Crédito realizadas pela AFEAM por meio da parceria com o SEBRAE/AM.
Horário	Horário: das 08:00 as 14:00.	Conforme cronograma estabelecido pelo parceiro técnico para atendimento.
Tempo máximo para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.	
Prioridade de atendimento	Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).	
Prazos	A instituição financeira terá prazo de até 20 dias na Capital e de até 45 dias no Interior, para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. . Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.	
Custo do serviço	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/	

LINHAS DE FINANCIAMENTO AFEAM - CRÉDITO DE VAREJO

INFORMAÇÕES	NA CAPITAL	NO INTERIOR DO ESTADO
Requisitos	Microempreendedor Individual – MEI, Micro e Pequenas empresas /Curso de Administração Financeira, realizado pelo SEBRAE/AM, com carga horária de 16 hs.	
Documentos necessários	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/credito-de-varejo-fmpes/	
Local	Balcão de atendimento da AFEAM	Ações Itinerantes de Crédito realizadas pela AFEAM por meio da parceria com o SEBRAE/AM.
Horário	Horário: das 08:00 as 14:00.	Conforme cronograma estabelecido pelo parceiro técnico para atendimento.
Tempo máximo para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial	
Prioridade de atendimento	Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).	
Prazos	A instituição financeira terá prazo de até 35 dias na Capital e 90 dias no Interior, para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.	
Custo do serviço	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/	

LINHAS DE FINANCIAMENTO AFEAM – AGRO MICROCRÉDITO

INFORMAÇÕES	NA CAPITAL E INTERIOR DO ESTADO
Requisitos	<ol style="list-style-type: none">1. Produtores rurais;2. Projeto elaborado pelo IDAM
Documentos necessários	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/afeam-agro/
Local	O atendimento é realizado pelo parceiro técnico IDAM , nas Unidades Locais na Capital e nos municípios do Interior do Estado.
Horário	De acordo com o horário das Unidades Locais do IDAM de cada municípios do Interior do Estado.
Tempo máximo para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prioridade de atendimento	Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).
Prazos	A instituição financeira terá prazo de até 35 dias na Capital e 45 dias no Interior, para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.
Custo do serviço	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

LINHAS DE FINANCIAMENTO AFEAM - MICROCRÉDITO ODONTO



INFORMAÇÕES	NA CAPITAL	NO INTERIOR DO ESTADO
Requisitos	Declaração da instituição de ensino de que está regularmente matriculado no Curso de Odontologia a partir do 3º (terceiro) período de estudo.	
Documentos necessários	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/afeam-odonto-2/	
Local	Balcão de atendimento da AFEAM	
Horário	Horário: das 08:00 as 14:00.	
Tempo máximo para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.	
Prioridade de atendimento	Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).	
Prazos	A instituição financeira terá prazo de até 10 dias, para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.	
Custo do serviço	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/	

LINHAS DE FINANCIAMENTO AFEAM - AGRO CRÉDITO DE VAREJO



INFORMAÇÕES	NA CAPITAL	NO INTERIOR DO ESTADO
Requisitos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produtores rurais; 2. Projeto elaborado pelo IDAM. 	
Documentos necessários	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/afeam-agro/	
Local	O atendimento é realizado pelo parceiro técnico IDAM .	
Horário	Horário: das 08:00 as 14:00.	De acordo com o horário das Unidades Locais do IDAM de cada municípios do Interior do Estado.
Tempo máximo para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.	
Prioridade de atendimento	Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).	
Prazos	A instituição financeira terá prazo de até 35 dias na Capital e 60 dias no Interior, para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.	
Custo do serviço	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/	

LINHAS DE FINANCIAMENTO

AFEAM - MIX

INFORMAÇÕES	NA CAPITAL	NO INTERIOR DO ESTADO
Requisitos	Micro e Pequenas empresas com o mínimo 1 (um) ano na atividade.	
Documentos necessários	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/linhas-de-financiamento/afeam-mix/	
Local	Balcão de atendimento da AFEAM	
Horário	Horário: das 08:00 as 14:00.	
Tempo máximo para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.	
Prioridade de atendimento	Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos)	
Prazos	A instituição financeira terá prazo de até 35 dias na Capital e 60 dias no Interior, para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.	
Custo do serviço	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/	

LINHAS DE FINANCIAMENTO

AFEAM - MIDDLE

INFORMAÇÕES	NA CAPITAL	NO INTERIOR DO ESTADO
Requisitos	Médias e grandes empresas com mais de 03 (três) anos na atividade.	
Documentos necessários	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/linhas-de-financiamento/afeam-middle/	
Local	Balcão de atendimento da AFEAM.	
Horário	Horário: das 08:00 as 14:00.	
Tempo máximo para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.	
Prioridade de atendimento	Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).	
Tempo máximo para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.	
Prazos	A instituição financeira terá prazo de até 35 dias na Capital e 60 dias no Interior, para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.	
Custo do serviço	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/	

LINHAS DE FINANCIAMENTO

AFEAM - INOVAR

INFORMAÇÕES	NA CAPITAL	NO INTERIOR DO ESTADO
Requisitos	1. Exercer atividade produtiva; 2. Elaboração de Proposta de Financiamento do Programa INOVAR – Formulário disponível no site da AFEAM.	
Documentos necessários	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/afeam-inovar/	
Local	Balcão de atendimento da AFEAM	
Horário	Horário: das 08:00hs as 14:00hs	
Tempo máximo para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.	
Prioridade de atendimento	Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).	
Prazos	A instituição financeira terá prazo de até 35 dias na Capital e 90 dias no Interior, para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.	
Custo do serviço	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/	

LINHAS DE FINANCIAMENTO AFEAM - TRANSPORTE AQUAVIÁRIO



INFORMAÇÕES	NA CAPITAL	NO INTERIOR DO ESTADO
Requisitos	Pessoas jurídicas que atuem na atividade de transporte de cargas e passageiros via fluvial.	
Documentos necessários	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/programa-transporte-aquaviario-pj/	
Local	Balcão de atendimento da AFEAM	
Horário	Horário: das 08:00 as 14:00.	
Tempo máximo para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.	
Prioridade de atendimento	Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).	
Prazos	A instituição financeira terá prazo de até 35 dias concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.	
Custo do serviço	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/	

LINHAS DE FINANCIAMENTO AFEAM - PROFISSIONAL LIBERAL

INFORMAÇÕES	NA CAPITAL	NO INTERIOR DO ESTADO
Requisitos	Apresentação da carteira/registro do conselho ou órgão regulador do exercício da profissão, juntamente com a declaração de quitação de regularidade profissional.	
Documentos necessários	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/profissional-liberal/	
Local	Balcão de atendimento da AFEAM	Ações Itinerantes de Crédito realizadas pela AFEAM por meio da parceria com o SEBRAE/AM.
Horário	Horário: das 08:00 as 14:00.	Conforme cronograma estabelecido pelo parceiro técnico para atendimento.
Tempo máximo para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.	
Prioridade de atendimento	Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).	
Prazos	A instituição financeira terá prazo de até 35 dias na Capital e 60 dias no Interior, para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.	
Custo do serviço	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/	

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

INFORMAÇÕES	NA CAPITAL		NO INTERIOR DO ESTADO	
	SALDO DEVEDOR ATÉ R\$ 15.000,00	SALDO DEVEDOR ACIMA DE R\$ 15.000,00	SALDO DEVEDOR ATÉ R\$ 15.000,00	SALDO DEVEDOR ACIMA DE R\$ 15.000,00
Requisitos	-Solicitação via telefone (0800-286 3066) - Pagamento da entrada; -Análise, elaboração de aditivo e geração/entrega do carnê; -Caso a operação esteja protestada após a renegociação comparecer ao Cartório competente para pagamentos das custas.	-Carta do cliente solicitando a renegociação descrevendo os motivos da inadimplência e proposta para novo parcelamento; -Em caso de cobrança judicial o cliente deverá entrar em contato com o advogado responsável e efetuar os pagamentos dos honorários; -Análise, elaboração de aditivo com entrada, reconhecimento das assinaturas em cartório e geração/entrega do carnê; -Caso a operação esteja protestada após a renegociação comparecer ao Cartório competente para pagamentos das custas.	-Solicitação via telefone (0800-286 3066); - Pagamento da entrada; -Análise, elaboração de aditivo e geração/entrega do carnê; -Caso a operação esteja protestada após a renegociação comparecer ao Cartório competente para pagamentos das custas.	-Laudo do IDAM contemplando os motivos da inadimplência e proposta do novo cronograma de pagamentos; -Em caso de cobrança judicial o cliente deverá entrar em contato com o advogado responsável e efetuar os pagamentos dos honorários; -Análise, elaboração de aditivo com entrada, reconhecimento das assinaturas em cartório e geração/entrega do carnê; -Caso a operação esteja protestada, após a renegociação comparecer ao Cartório competente para pagamentos das custas.
Documentos necessários	- Documento de Identificação com foto.			
Local	Na SEDE DA AFEAM Avenida Constantino Nery, 5733, Flores - CEP 69058-795. Manaus - AM Ligação gratuita: 0800 286 3066 / Telefone: (92) 3655 3047 / 3037 / 3039.		Nos Municípios que possuem Postos de Atendimento, conforme endereço no link: http://www.afeam.am.gov.br/postos-de-atendimento/ Nos demais Municípios: Nas Unidades Locais do IDAM (parceiro técnico da AFEAM).	
Horário	08:00 as 14:00 (segunda à sexta-feira)		Conforme horário do parceiro técnico	
Prioridade de atendimento	Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).			
Tempo máximo para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.			
Prazos	A instituição financeira terá prazo de até 60 dias na Capital e 90 dias no Interior para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.			
Custo do serviço	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/			

OUVIDORIA

O QUE É OUVIDORIA?

É um espaço para comunicação entre a instituição e usuários de seus produtos e serviços, sendo responsável por prestar orientações, receber e gerenciar manifestações de forma transparente e imparcial, inclusive na mediação de conflitos pelo tratamento de reclamações e denúncias a respeito de irregularidades, falhas na prestação de serviços, podendo receber, ainda, sugestões e elogios.



DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO

OUVIDORIA

CANAIS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO VIRTUAL



Por meio do site www.afeam.am.gov.br, que disponibiliza 03 (três) canais com finalidades distintas: **Ouvidoria:** Para registrar um elogio, sugestão, denúncia, reclamação ou obter informações
<https://afeam.omd.com.br/afeam/externo/cadastro.do>

E-SIC: (solicitação de acesso a informação) <https://acessoainformacao.am.gov.br/index/>

Fale conosco: (dúvidas) <http://www.afeam.am.gov.br/fale-conosco/>

ATENDIMENTO PRESENCIAL



Na Agência de Fomento do Estado do Amazonas
Sede da AFEAM – Av. Constantino Nery,
5733 – Flores
CEP: 69.058-795 – Manaus – AM.

OUVIDORIA

FORMAS DE ATENDIMENTO

PRESENCIAL



Sede da AFEAM
Avenida Constantino Nery, 5733,
Flores - CEP 69058-795.
Manaus – AM

Caixa de sugestão

Horário: 8:00 às 17:00
(segunda à sexta-feira).

Prazo de resposta: Prazo para resposta às demandas de Ouvidoria é de 10 dias úteis, prorrogável por igual período.

TELEFONE



0800 286 3066
e
(92) 3655 3070

O usuário deverá fornecer nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

ELETRÔNICO



<https://afeam.omd.com.br/afeam/externo/cadastro.do>

O serviço eletrônico funciona 24hs.

WHATSAPP



(92) 98854 2075

OUVIDORIA (e-SIC)

PRESENCIAL



Sede da AFEAM
Avenida Constantino Nery, 5733, Flores -
CEP 69058-795. Manaus – AM.

Horário: 8:00 às 17:00
(segunda à sexta-feira).

Prazo de resposta: De forma imediata ou caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

ELETRÔNICO



<https://acessoainformacao.am.gov.br/index/>

O serviço eletrônico funciona 24hs.
Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e
descrição da demanda de forma clara e objetiva.

ELETRÔNICO



<http://www.afeam.am.gov.br/fale-conosco/>

O usuário deverá fornecer nome, e-mail, assunto e mensagem de forma clara e objetiva.

Prazo de resposta: Prazo para resposta às demandas de Ouvidoria são de 10 dias úteis, prorrogável por igual período.

COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS

OMD

Acesse o sistema e informe o código da manifestação.

<https://afeam.omd.com.br/afeam/externo/cadastro.do>

The screenshot shows a web page titled "Consulta de Andamento". It features a text input field labeled "Código da manifestação" with the placeholder text "Código da manifestação". Below the input field is a blue button labeled "Consultar".

e-SIC

Acesse o sistema e informe seu CPF e senha.

<https://acessoainformacao.am.gov.br/index/>

The screenshot shows a dark blue login page titled "Faça o seu pedido". It contains the text: "Preencha o Nome do Usuário e senha para acessar o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão." Below this are two input fields: "Usuário (CPF):" and "Senha:". A grey "Entrar" button is positioned below the password field. At the bottom, there are links for "Cadastre-se" and "Esqueci a senha".

FALE CONOSCO

Por ser uma demanda encaminhada por e-mail, não é possível o acompanhamento. A resposta será enviada para o e-mail informado.

<http://www.afeam.am.gov.br/fale-conosco/>

The screenshot shows a contact form titled "Fale Conosco". It includes a "Destin" button, a heading "ENVIE UMA MENSAGEM PARA OCE", and several input fields: "Seu nome (obrigatório)", "Seu e-mail (obrigatório)", "Seu CPF (obrigatório)", "Fone", "Assunto", and "Sua mensagem". A green "Enviar" button is located at the bottom right of the form.

REDES SOCIAIS

 @afeamA  /AfeamAmazonas  afeam.am.gov.br  @afeamamazonas  app Afeam  Afeam Amazonas



#APPAFEAM

