RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE/2018

À
DIRETORIA da AFEAM

Srs. Diretores,

APRESENTAÇÃO

A Agência de Fomento do Estado do Amazonas S/A – AFEAM, em cumprimento ao que estabelece a Resolução nº 4.433, de 23/07/2015-BCB, mantém, em sua estrutura organizacional, o componente de Ouvidoria, de acordo com a complexidade dos serviços e porte da Instituição, sendo um canal de comunicação direta para, em última instância, proporcionar atendimento aos cidadãos, caso não haja solução nos canais primários de atendimento, recebendo e tratando adequadamente as demandas, inclusive na mediação de conflitos, observadas as normas legais e regulamentares pertinentes no âmbito das atividades da AFEAM.

A unidade de Ouvidoria da AFEAM é a legítima representante dos interesses dos cidadãos junto a Agência, e busca atuar no aprimoramento da relação da Instituição com os clientes e usuários, oferecendo possibilidades de melhorias na qualidade dos produtos e serviços prestados, notadamente no que se refere ao atendimento em relação aos pleitos por financiamentos junto a Instituição. Desta feita, no âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria recebe e dá tratamento adequado e tempestivo às demandas dos cidadãos, inclusive envolvendo as demais áreas demandadas, de modo a oferecer oportunidades de correção em eventuais pontos falhos, bem como potencializar aquilo que a Agência já faz com reconhecido zelo e presteza, principalmente no campo do atendimento.

Além de suas atribuições precípuas, na égide da Resolução nº 4.433, de 23/07/2015, Circular nº 3.503, de 26/07/2010 e alterações, todas do Banco Central do Brasil - BCB, e na conformidade dos normativos vigentes, a unidade de Ouvidoria também responde pelo SIC e como Canal de Comunicação de Indício de Ilicitude - CCII, sobre cujas atividades apresentamos o Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria, relativo ao 2º semestre de 2018, a saber:

I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

No 2º semestre/2018, a Ouvidoria desempenhou suas atividades, acolhendo e tratando com presteza as manifestações dos cidadãos, oportunizando circunstanciais ajustes, a partir da identificação de eventuais pontos a serem melhorados, notadamente no que se refere aos produtos e serviços oferecidos pela Agência, principalmente quanto ao

Av. Constantino Nery, nº 5733, Flores
Manaus–AM, CEP: 69.058-795
Fone: (92) 3655 3070 e 0800 286 3066

atendimento às pessoas interessadas em obter financiamentos para incrementar suas atividades, com relevante destaque aos micros e pequenos empreendedores.

Em função dos constantes ajustes proporcionados nos semestres anteriores, como também algumas outras contribuições no 2º semestre/2018, é possível notar considerável melhoria nos serviços de atendimento, ocasionando substancial redução no registro das efetivas demandas de Ouvidoria, sendo que todas as manifestações foram adequadas e tempestivamente tratadas pela Ouvidoria, com o correspondente atendimento das demais unidades demandadas.

No que tange aos **atendimentos totais** realizados pela Ouvidoria no 2º semestre/2018, aí também considerados os atendimentos tidos como de primeira instância, foram registrados um **total de 14.425 atendimentos**. Desse total, apenas 22 registros foram efetivas demandas de Ouvidoria, conforme quadro adiante, destacando-se os tipos de demandas e os canais de atendimento utilizados pelos cidadãos.

DEMANDAS DE OUVIDORIA – 2º SEMESTRE/2018					
Demandas de Ouvidoria (Sistema OMD)			**Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria**		
Tipo	**Quantidade**	**%**	**Canais de Atendimento**	**Quantidade**	**%**
Denúncia	0	0,00	Presencial	5	0,03
Reclamação	17	77,27	Telefone	12.294	85,22
Informação	2	9,09	E-Mail	533	3,70
Sugestão	1	4,55	WhatsApp	1.585	10,99
Elogio	2	9,09	Correspondência	1	0,01
Total	**22**	**100**	Caixa de Sugestão	7	0,05
			Total Geral	**14.425**	**100**

Fonte: Sistema OMD v2.0; ANEXO I – Consolidação das Demandas de Ouvidoria – Atendimentos Totais

Além de suas atribuições definidas pelo BCB, a Ouvidoria também é responsável por operacionalizar e fazer tramitar as demandas do SIC – Serviço de Informações ao Cidadão, de acordo com o que estabelece o Decreto estadual nº 36.819/2016 (que regulamenta a LAI no âmbito estadual). E, nesse contexto, houve registro de 04 solicitações de informações no 2º semestre/2018, sendo 03 consideradas procedentes e devidamente respondidas pelas áreas demandadas, e 01 considerada improcedente, portando não atendida, como destacado no Anexo II.

Também além de suas atribuições precípuas, a Ouvidoria ainda responde como Canal de Comunicação de Indícios de Ilicitude – CCII, desde novembro/2018, conforme Resolução da Diretoria nº 26/2018. Porém, antes mesmo de tal atribuição, ainda na outra unidade responsável pelo CCII, houve registro de 02 aportes contendo indícios de ilicitude, devidamente comunicado ao BCB, os quais ainda estão sendo tratados pela área responsável, qual seja a AUDIN.

Av. Constantino Nery, nº 5733, Flores
Manaus–AM, CEP: 69.058-795
Fone: (92) 3655 3070 e 0800 286 3066

Quanto aos canais de atendimento utilizados pelos cidadãos, verifica-se que, dos atendimentos, cerca de 85,22% deu-se por telefone; cerca de 10,99% foram pelo whatsapp; cerca de 3,70% foram por e-mail; cerca de 0,05% foram via caixa de sugestão, cerca de 0,03% foram presenciais; e; 0,01% por correspondência.

II – ASPECTOS QUALITATIVOS

A Ouvidoria da AFEAM é subordinada diretamente à Presidência da Instituição e, para desempenhar suas atividades no âmbito de suas atribuições, é composta por 03 empregados do quadro, sendo 01 Ouvidor e 02 técnicos, todos qualificados para o exercício da função, conforme estabelece a Resolução nº 4.433/2015-BCB, e está cadastrada no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do BCB - UNICAD, relativamente às informações do(a) Diretor(a) e Ouvidor(a) responsáveis pelas atividades da Ouvidoria e respectivos relatórios.

Conforme as normas estabelecidas pelo BCB, a Ouvidoria da AFEAM vem atuando com transparência, independência e imparcialidade, buscando oferecer oportunidades de aprimoramento na qualidade dos produtos e serviços da Agência, por meio de decisões da Diretoria, tornando-se uma relevante unidade na estrutura da Instituição, principalmente por ser o canal direto de relacionamento que garantindo aos cidadãos o direito de terem suas manifestações acolhidas e tratadas, no tempo hábil e de modo adequado e respeitoso.

A Ouvidoria, além de suas atribuições precípuas, também está estruturada para colher e tratar as demandas do SIC - Serviço de Informações ao Cidadão, dispondo de equipamentos e acesso e-SIC - Sistema Eletrônico de Serviço de Informações ao Cidadão, cujo sistema está integrado nos demais Órgãos e Instituições do Estado, conforme Decreto estadual nº 36.819/2016 (que regulamenta a LAI no âmbito estadual), sob a responsabilidade da Ouvidoria/Corregedoria-Geral do Estado.

A partir novembro/2018, a unidade de Ouvidoria também passou a responder como o Canal de Comunicação de Indícios de Ilicitudes – CCII, nos termos da Resolução da Diretoria nº 26/2018, e fulcro na Resolução nº 4.567/2018 e demais normas reguladoras.

Os registros e a tramitação das demandas de Ouvidoria são realizados por meio do sistema OMD v2.0, com o suporte da empresa OMD Soluções para Ouvidorias, cuja empresa atua em parceria com a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO-SC), inclusive na capacitação e certificação dos profissionais de Ouvidoria. Este sistema é formatado para atender às exigências impostas pela Resolução nº 4.433, de 23/07/2015-BCB, no tocante ao registro, tratamento, controle e arquivamento das demandas de Ouvidoria.

A Ouvidoria dispõe dos seguintes meios para o atendimento/recebimento das manifestações dos cidadãos:

a) **Internet:** diretamente na página www.afeam.am.gov.br. Para registrar a manifestação, basta acessar a aba Fale Conosco e fazer o registro, o qual é encaminhado automaticamente para o e-mail ouvidoria@afeam.org.br;

Av. Constantino Nery, nº 5733, Flores
Manaus–AM, CEP: 69.058-795
Fone: (92) 3655 3070 e 0800 286 3066

b) **Pessoalmente:** no endereço da instituição, onde a pessoa é direcionada a Ouvidoria;
c) **Caixa Coletora:** fixada na recepção da empresa, onde estão disponíveis formulários para registro de quaisquer manifestações, seja sugestão, elogio, reclamação e/ou denúncia;
d) **Telefones:** linha fixa (92) 3655-3070 e do Serviço de DDG: 0800-286-3066;
e) **E-mail:** ouvidoria@afeam.org.br;
f) **Whatsapp:** (92) 98854- 2075.

É mister registrar, em face da política do Governo do Estado de levar o desenvolvimento a todo o interior do Amazonas, existência de **07 Postos de Atendimento da AFEAM**, nos municípios de: **Eirunepé, Manacapuru, Manicoré, Itacoatiara, Presidente Figueiredo, Rio Preto da Eva e Tefé**, por meio dos quais as pessoas podem contar com os serviços da Agência o ano todo.

Quanto aos registros das demandas, aí considerados todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria, cabe destacar que os atendimentos considerados **de primeira instância** são controlados em planilhas mensais e, apenas as efetivas **demandas de ouvidoria** são controladas em sistema específico da Ouvidoria, com suporte da empresa especializada OMD Soluções para Ouvidorias, cujas informações encontram-se condensadas no Anexo II do presente relatório. Neste contexto, todas as demandas de Ouvidoria foram devidamente tratadas e correspondidas, com registros arquivados, cumprindo assim a Resolução nº 4.433/2015-BCB e alterações.

O resultado das atividades da Ouvidoria pode servir como subsídios à Diretoria para a tomada de decisões acerca das manifestações dos clientes e usuários, as quais se constituem importantes oportunidades para aprimorar a qualidade dos produtos e serviços da Agência, cabendo registrar o empenho e o comprometimento das demais unidades demandadas, como a GECAT, a GECOB, a GETEC, a GETI e a própria Diretoria.

No âmbito de suas atribuições legalmente constituídas, a Ouvidoria vem desempenhando sua função e prestando conta de suas atividades, inclusive de outras atividades Deliberadas pela Diretoria. E, diante do exposto e na forma estabelecida pela Resolução nº 4.433/2015-BCB e alterações, e normativos pertinentes, submeto à apreciação da Diretoria o presente relatório, o qual, após Deliberação, deve ficar sob guarda em arquivo e à disposição do Banco Central do Brasil pelo tempo devido, com cópia enviada à Auditoria Interna – AUDIN.

Manaus, 4 de janeiro de 2019

ANA LÚCIA DE OLIVEIRA ALMEIDA
Diretora de Administração, Finanças e Tecnologia
Responsável pela Ouvidoria

Av. Constantino Nery, nº 5733, Flores
Manaus–AM, CEP: 69.058-795
Fone: (92) 3655 3070 e 0800 286 3066