RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º 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, estruturado de acordo com a complexidade dos serviços e porte da Instituição, sendo um canal de comunicação direto para, em última instância, proporcionar atendimento aos clientes e usuários dos produtos e serviços oferecidos pela Agência, 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.

A Ouvidoria é a legítima representante dos interesses dos cidadãos junto a AFEAM, e busca atuar no aprimoramento da relação da Agência com as pessoas, oferecendo possibilidades de melhorias na qualidade dos serviços prestados, notadamente no que se refere ao atendimento em face dos pleitos por financiamentos junto a Instituição. Para tanto, no âmbito de suas atribuições, recebe e dar 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.

De acordo com as disposições 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, e na conformidade dos normativos vigentes, apresentamos o Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria, relativo ao 1º semestre de 2018, a saber:

I ASPECTOS QUANTITATIVOS

No 1º 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 atendimento às pessoas interessadas em obter financiamentos para suas atividades, com relevante destaque aos micros e pequenos empreendedores.

Em função dos constantes ajustes proporcionados no semestre anterior, houve considerável melhoria nos serviços de atendimento, ocasionando substancial redução no

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

registro de demandas de Ouvidoria. Assim, sendo todas as manifestações das pessoas foram adequada e tempestivamente tratadas pela unidade de Ouvidoria, com o correspondente atendimento das demais unidades demandadas.

No que tange aos **atendimentos totais** realizados pela Ouvidoria no 1º semestre/2018, aí também considerados os atendimentos de primeira instância, foi registrado um **total de 17.106 atendimentos**. Desse total, apenas 27 registros forma efetivas demandas de Ouvidoria, conforme quadro adiante, destacando-se os tipos de demandas e os canais de atendimento utilizados pelos cidadãos.

DEMANDAS DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE/2018					
Demandas de Ouvidoria (Sistema OMD)			**Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria**		
Tipo	**Quantidade**	**%**	**Canais de Atendimento**	**Quantidade**	**%**
Denúncia	1	3,70	Presencial	7	0,04
Reclamação	23	85,20	Telefone	13.609	79,57
Informação	1	3,70	E-Mail	1.120	6,55
Sugestão	1	3,70	WhatsApp	2.363	13,81
Elogio	1	3,70	Correspondência	2	0,01
Total	**27**	**100**	Caixa de Sugestão	4	0,02
			Total Geral	**17.106**	**100**

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

Além de suas atribuições definidas pelo Banco Central do Brasil, a Ouvidoria também é responsável por operacionalizar e fazer tramitar as demandas do SICï 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 02 solicitações de informações no 1º semestre/2018, as quais foram devidamente respondidas pelas áreas demandadas, como destacado no Anexo II.

Quanto aos canais de atendimento utilizados pelos cidadãos, verifica-se que, dos atendimentos, cerca de 79,57% deu-se por telefone; cerca de 13,81% foram pelo whatsapp; cerca de 6,55% foram por e-mail; cerca de 0,04% foram presenciais; cerca de 0,02% foram via caixa de sugestão e; 0,01% por correspondência.

II ASPECTOS QUALITATIVOS

A Ouvidoria da AFEAM é subordinada diretamente ao Diretor-Presidente 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 a função, conforme estabelece a Resolução nº 4.433/2015-BCB, e está cadastrada no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central-UNICAD, relativamente às informações do Diretor e Ouvidor responsáveis pelas atividades da Ouvidoria e respectivos relatórios.

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

Conforme as normas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, 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 esta 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.

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 da 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;
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.

Faz-se importante registrar, em face da política do Governo do Estado de levar o desenvolvimento a todo o interior do Amazonas, a existência de **06 Postos de Atendimento**, nos municípios de: **Eirunepé, Manacapuru, Manicoré, Itacoatiara, Presidente Figueiredo e Tefé**, por meio dos quais as pessoas podem contar com os serviços da AFEAM o ano todo.

Quanto aos registros das demandas, aí considerados todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria, os atendimentos considerados **de primeira instância** são controlados em planilhas mensais e as efetivas **demandas de ouvidoria** são controladas via Sistema OMD Soluções para Ouvidorias, cujas informações encontram-se

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

condensados no Anexo II deste relatório. Neste contexto, todas as demandas de Ouvidoria foram correspondidas, com registros arquivados, cumprindo assim a Resolução nº 4.433/2015-BCB.

A Ouvidoria tem oferecido subsídios, à Diretoria, para 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 desempenhando outras atividades em cumprimento de Deliberações da Diretoria. E, diante do exposto e na forma estabelecida pela Resolução nº 4.433/2015-BCB, 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.

Manaus, 4 de julho de 2018

JACQUES DOUGLAS MOTA GONÇALVES
Diretor de Crédito, no Exercício da Presidência
Responsável pela Ouvidoria

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