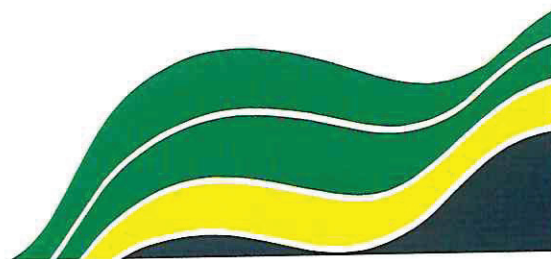


RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE/2021



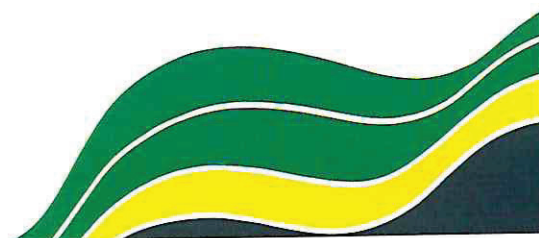


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	1
ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS.....	2
ASPECTOS QUANTITATIVOS.....	3
ASPECTOS QUALITATIVOS.....	7
SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO.....	8
CANAL DE COMUNICAÇÃO DE INDÍCIOS DE ILICITUDES – CCII.....	9
CONCLUSÕES.....	9
ANEXOS.....	11
RELATÓRIOS DO SISTEMA DE OUVIDORIA.....	17
PESQUISA DE PEDIDOS DO e-SIC.....	29
REGISTRO DE DEMANDA DO CIDADÃO – RDR.....	31
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	38



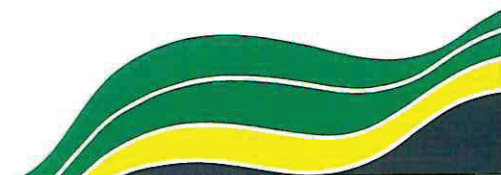


1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

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, do Banco Central do Brasil - BCB, e em consonância ao Decreto Estadual nº 40.636, de 07/05/2019, 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 direto para, em última instância, proporcionar atendimento aos usuários, 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.

Além de suas efetivas atribuições, a Ouvidoria também realiza atendimentos de primeira instância o que, para fins estatísticos, faz-se importante registrá-los em planilhas juntamente com as efetivas demandas de Ouvidoria, conforme “**Anexo 1** – Consolidação das Demandas de Ouvidorias – 1º Semestre/2021”, onde constam os registros referentes aos atendimentos totais realizados, enquanto que no **Anexo 2** constam os registros relativos aos atendimentos realizados no mês de Junho/2021. Para destacar o acesso ao canal da Ouvidoria no site da AFEAM, há um ícone no “MENU” na página principal, com informações acerca da sua finalidade, atribuições e formas de acesso.

No âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria recebe e dá tratamento adequado e tempestivo às demandas dos usuários, 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 destas atribuições, a unidade de Ouvidoria também responde pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e pelo Canal de Comunicação de Indícios de Ilícitude - CCII, sobre cujas atividades apresentamos o Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria, relativo ao 1º Semestre de 2021, a saber



2. ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS

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

2.1 Internet: diretamente na página www.afeam.am.gov.br. Para registrar a manifestação, basta acessar a aba Ouvidoria e fazer o registro, o qual o manifestante registra sua manifestação pelo link externo do Sistema OMD de Ouvidoria. Também pode registrar manifestação, acessando a aba Fale Conosco e fazer o registro, o qual é encaminhado automaticamente para o e-mail ouvidoria@afeam.org.br;

2.2 Pessoalmente: no endereço da instituição, onde a pessoa é direcionada a Ouvidoria;

2.3 Caixa Coletora: fixada na recepção da empresa, onde estão disponíveis formulários para registro de quaisquer manifestações, seja sugestão, elogio, reclamação e/ou denúncia;

2.4 Telefones: linha fixa (92) 3655-3070 e do Serviço de DDG: 0800-286-3066;

2.5 E-mail: ouvidoria@afeam.org.br;

2.6 Whatsapp: (92) 98854-2075.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao usuário o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, não podendo ultrapassar 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data do registro da manifestação, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos às áreas envolvidas que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria.

Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos internos, a Ouvidoria, em conjunto com o gerente da área, demanda as alterações necessárias.



A resposta final ao usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações da área demandada, e o usuário é informado acerca da demanda e providências adotadas.

Vale salientar, em face da política do Governo do Estado de levar o desenvolvimento a todo o interior do Amazonas, a existência de **6 (seis) Postos de Atendimento da AFEAM**, nos municípios de: **Manacapuru, Manicoré, Itacoatiara, Rio Preto da Eva, Tefé e em Parintins**, por meio dos quais os usuários podem contar com os serviços de concessão e acompanhamento de crédito o ano todo.

Quanto aos registros das demandas, 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 1** do presente relatório. Neste contexto, todas as demandas de Ouvidoria foram devidamente tratadas e respondidas, com registros arquivados, cumprindo assim a Resolução nº 4.433/2015-BCB e alterações.

Os registros e a tramitação das demandas de Ouvidoria são realizados por meio do sistema OMD v2.6, 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 BCB nº 4.433, de 23/07/2015, no tocante ao registro, tratamento, controle e arquivamento da demandas de Ouvidoria.

3. ASPECTOS QUANTITATIVOS

No 1º Semestre de 2021, a Ouvidoria desempenhou suas atividades, acolhendo e tratando com presteza as manifestações dos usuários, 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 incrementar suas atividades, com relevante destaque aos micros e pequenos empreendedores.

No que tange aos **atendimentos totais** realizados pela Ouvidoria no 1º Semestre de 2021, são também considerados os atendimentos de primeira instância, foram registrados um total de 52.477 (cinquenta e dois mil, quatrocentos e quarenta e sete) atendimentos. Desse total, apenas **31** (trinta e um) registros foram efetivas demandas de Ouvidoria, conforme quadro a seguir, destacando-se os tipos de demandas e os canais de atendimento utilizados pelos usuários.

DEMANDAS DE OUVIDORIA – 1º SEMESTRE DE 2021					
Demandas de Ouvidoria (Sistema OMD)			Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria		
Tipo	Quantidade	%	Canais de Atendimento	Quantidade	%
Denúncia	0	0,00	Presencial	1	0,01
Reclamação	17	54,83	E-Mail	4700	8,95
Informação	14	45,17	WhatsApp	47748	91,00
Sugestão	0	0,00	Site	28	0,04
Elogio	0	0,00	Correspondência	0	0,00
Total	31	100	Caixa de Sugestão	0	0,00
			Total Geral	52.477	100

Fonte: Sistema OMD v2.6; ANEXO I – Consolidação das Demandas de Ouvidoria – Atendimentos Totais

Quanto aos canais de atendimento utilizados pelos usuários, verifica-se que aproximadamente 91% deu-se por whatsapp; 8,95% por e-mail; 0,01% presenciais; e 0,04% pelo site. No 1º Semestre de 2021 foram registradas 31 (trinta e uma) manifestações procedentes e devidamente solucionadas dentro do prazo, conforme **anexo 6**.

Quanto aos tipos de manifestantes, 45,16% das reclamações foram registradas por usuários pessoas jurídicas, 41,94% pessoas físicas e 12,90% anônimos.



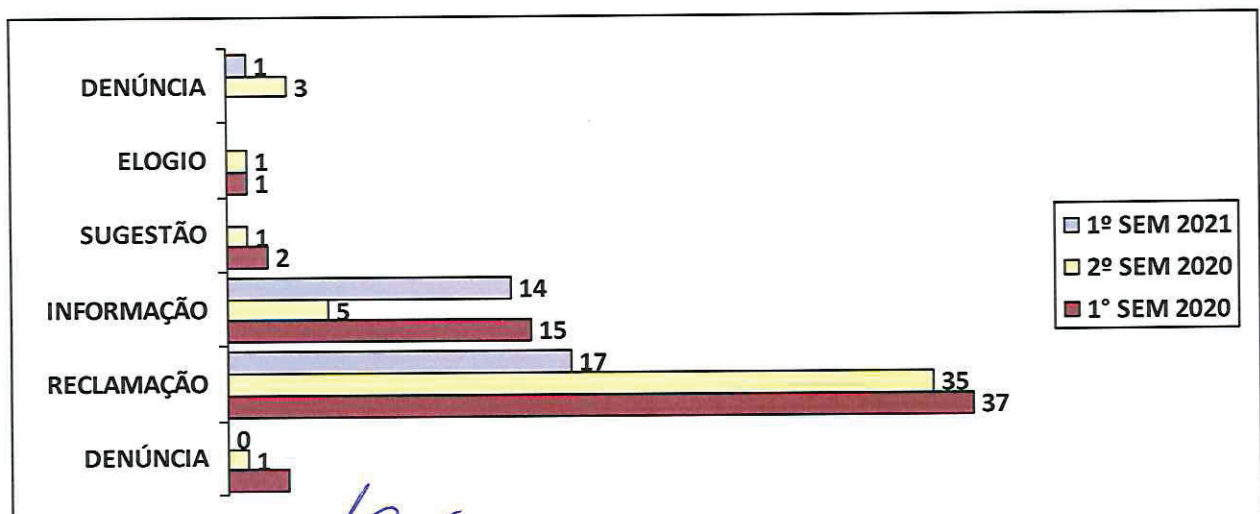
Em razão da Pandemia do coronavírus (COVID-19), o atendimento ao público presencial, foi suspenso e houve a necessidade em um curto espaço de tempo criar um programa de crédito emergencial realizado exclusivamente pelo site, proporcionando uma demanda além do esperado, e conseqüentemente uma demora na liberação do crédito aos clientes.

Contudo devido aos constantes ajustes proporcionados nos sistemas, é possível notar uma melhoria nos serviços do atendimento *on-line*, sendo que todas as manifestações foram adequadas e tempestivamente tratadas pela Ouvidoria, com o correspondente atendimento das demais unidades demandadas.

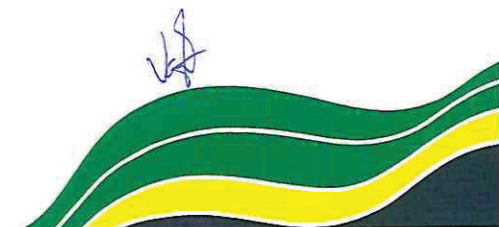
COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2020 A 2021						
Tipo	1º SEMESTRE/2020		2º SEMESTRE/2020		1º SEMESTRE/2021	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Denúncia	3	5,17	1	2,32	0	0,00
Reclamação	37	63,8	35	81,40	17	54,83
Informação	15	25,86	5	11,64	14	45,17
Sugestão	2	3,45	1	2,32	0	0,00
Elogio	1	1,72	1	2,32	0	0,00
Total	58	100	43	100	31	100

Fonte: Sistema OMD

GRÁFICO 1 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Fonte: Ouvidoria Afeam



Ao fazer o comparativo das demandas efetivas de Ouvidoria, ou seja, aquelas que são registradas no sistema OMD, conforme demonstrado no gráfico acima, fica visível a diminuição do número de reclamações, em comparação aos semestres anteriores.

COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2020 A 2021 (atendimentos totais)						
Canais de atendimento	1º SEMESTRE/2020		2º SEMESTRE/2020		1º SEMESTRE/2021	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Presencial	0	0,00	3	0,00	1	0,01
Telefone	7.420	2,67	6.566	2,67	0	0,00
Site	55	0,02	37	0,02	28	0,05
E-mail	4.564	1,64	3.838	1,64	4700	8,96
Whatsapp	265.636	95,65	206.138	95,65	47748	90,98
Correspondência	1	0,01	0	0,01	0	0
Caixa de sugestão	2	0,01	0	0,01	0	0
Total	277.678	100	216.582	100	52.477	100

Quanto aos registros por telefone do 1º Semestre de 2021, temos a esclarecer:

- Atualmente o controle de registros do número de ligações é realizado de forma manual, o que se tornou impraticável realizar no 1º Semestre de 2021, considerando o grande volume de ligações diárias;
- Visando obter um controle mais efetivo de todas as chamadas telefônicas, a GETI em parceria com a OUVIDORIA, estão implementando um equipamento denominado "srv-mamut.afeam.org.br", que tem por finalidade realizar gravações de todas as ligações recebidos pela Ouvidoria, sendo possível quantificar de forma precisa o número de ligações por períodos especificados;
- Acreditamos que no final do 2º Semestre de 2021 será possível utilizar a nova metodologia, proporcionado um controle do número de ligações de forma precisa, bem como obter os arquivos das gravações a disposição para eventuais consultas.

Concernente aos atendimentos totais, distinguidos por tipo de Canal, ficou registrado a redução de 75,77% na quantidade de demandas recebidas em comparação ao 2º Semestre de 2020, principalmente pelos seguintes fatores:



- a) Não registro das demandas por telefone, explicado acima;
- b) Melhorias no Portal do Cliente e uma intensa divulgação sobre o passo a passo para obtenção do financiamento, em todas as plataformas e redes sociais da Instituição, desde o acesso ao portal, cadastro, documentos necessários e acompanhamento, o que resultou em uma diminuição do número de dúvidas, via WhatsApp;
- c) Aperfeiçoamento do Sistema AFEAMNET, proporcionando maior agilidade na conferência de documentos, por conseguinte, na análise/concessão do crédito.

No que tange aos registros de demandas realizados de forma presencial, houve apenas 1 (um) registro. Ressalta-se ainda, o decréscimo do atendimento pelo programa de mensagem eletrônica Whatsapp, onde o mesmo se destaca com 47.748 atendimentos, equivalente a aproximadamente a 91% do total de registros, porém apresenta uma redução de 75,77%, em comparação com o 2º Semestre e 2020.

Em abril de 2020, foi lançado o Crédito Emergencial, que atualmente chegou a mais de **17.623** (dezesete mil, seiscentos e vinte e três) propostas aprovadas, desse total, **8.385** (oito mil, trezentos e oitenta e cinco), propostas aprovadas, até o fechamento do 1º Semestre de 2021, o que representou um crescimento de 136% em relação a média dos últimos 4 (quatro) anos.

O grande número de demandas sobrecarregou a AFEAM, principalmente a área operacional, bem como é importante registrar que desde a criação da Agência o modelo de crédito adotado era na forma presencial e com a pandemia passou para a forma *on-line*, o que se demonstra um aprendizado e uma oportunidade de melhoria contínua nos procedimentos e sistemas.

4. ASPECTOS QUALITATIVOS

A Ouvidoria da AFEAM é subordinada à Presidência da Instituição e segregada das áreas de Auditoria Interna e Controle Interno, sendo composta por 3 (três) empregados do quadro da Agência, sendo: 1 (uma) Ouvidora; 1 (uma) técnica,



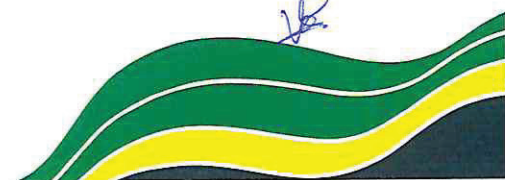
atualmente de licença e 1 (um) Agente, todos qualificadas para o exercício da função, conforme estabelece a Resolução nº 4.433/2015-BCB. A Ouvidoria está devidamente cadastrada no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do BCB - UNICAD, relativamente às informações da Ouvidora e do Diretor responsável pelas atividades da Ouvidoria e respectivos relatórios, bem como está integrada a Rede de Ouvidorias do Estado do Amazonas.

Com vista a valorização e capacitação funcional, no 1º Semestre de 2021, a Ouvidora Viviane Oliveira da Costa participou: Webinário: Ouvidoria Day; Gestão em Ouvidoria na Era da Informação; Documentoscopia e Grafoscopia; Melhoria de Processos e o empregado Alan Henrique de Souza dos Anjos concluiu os seguintes cursos: “Certificação Avançada em Ouvidoria - 160 horas; Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; Controle Social; Defesa do Usuário e Simplificação; Gestão de Projetos; Qualidade dos Serviços; Resolução de Conflitos; Acesso a Informação e Gestão de Ouvidoria.

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, no qual garante aos usuários o direito de terem suas manifestações acolhidas e tratadas, no tempo hábil e de modo adequado e respeitoso.

As manifestações relacionadas à Ouvidoria, com conteúdo de denúncias, sugestões, elogios, reclamações e outras (pedidos diversos de informações), foram encaminhadas às gerências diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de respostas aos usuários.

A Ouvidoria, além de suas atribuições precípua, também está estruturada para colher e tratar as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, dispondo de equipamentos e acesso ao Sistema Eletrônico de Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC, cujo sistema está integrado nos demais Órgãos e Instituições do



Estado, conforme Decreto Estadual nº 36.819/2016 (que regulamenta a Lei de Acesso à Informação – LAI, no âmbito estadual), sob a responsabilidade da Controladoria-Geral do Estado - CGE. No 1º Semestre de 2021, não houveram solicitações de informação através do e- SIC, conforme relatório retirado do sistema, **anexo 4.**

5. SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO

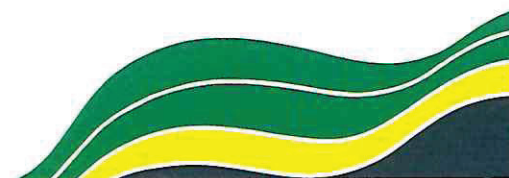
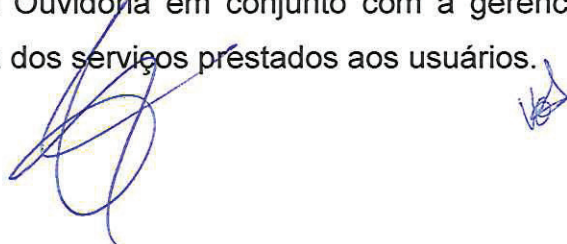
O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do BCB, destina-se ao registro de denúncias, reclamações e pedidos de informações apresentados ao BCB pela sociedade em geral e por usuários de produtos e serviços das Instituições Financeiras. O acompanhamento dos registros e adoção de providências necessárias para resposta são de responsabilidade da Ouvidoria.

No 1º Semestre de 2021, não foram registradas demandas Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR, conforme **anexo 5.**

6. CANAL DE COMUNICAÇÃO DE INDÍCIOS DE ILICITUDES – CCII

A partir novembro de 2018, a unidade de Ouvidoria também passou a responder como Componente Organizacional responsável pelos reportes do Canal de Comunicação de Indícios de Ilícitudes – CCII, nos termos da Resolução da Diretoria nº 26/2018, e demais normas reguladoras. No 1º Semestre de 2021 ingressou 1 (um) reporte no Canal de Comunicação, o qual foi encaminhado a Diretoria que determinou a AUDIN a averiguação dos fatos.

Quanto as demandas de reclamações referente a serviços prestados por parceiros técnicos da AFEAM, ao ser registradas são enviadas a área demandada e posteriormente enviada ao gerente responsável da Instituição parceira, para ciência e manifestação dos fatos ocorridos, ressaltando que sempre as demandas são acompanhadas pela Ouvidoria em conjunto com a gerência da área demandada, buscando a melhoria dos serviços prestados aos usuários.



7. CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no 1º Semestre de 2021, por meio dos canais de acesso, recebeu 31 (trinta e uma) demandas efetivas de Ouvidoria, dando o tratamento específico e adequado para cada tipo de demanda recebida, sendo todas respondidas dentro do prazo e encerradas.

Foram registradas 17 (dezesete) reclamações, 16 (dezessesis), por demora na concessão do crédito e 1 (uma) por problemas com boleto de pagamento.

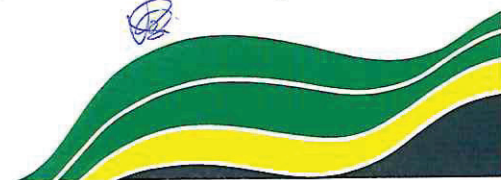
Quanto as 14 (quatorze) demandas de informações, 12 (doze) foram solicitando informações sobre financiamentos e 2 (duas) sobre boleto de pagamento.

O resultado das atividades da Ouvidoria pode servir como 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 Gerência de Cadastro, Análise e Contratação – GECAT; Gerência de Liberação, Acompanhamento e Cobrança – GECOB; Gerência Técnica – GETEC; Gerência Administrativa – GERAD; Gerência de Tecnologia da Informação - GETI e a própria Diretoria.

Por ter se tornado o principal canal de informação, a Ouvidoria tem uma percepção bastante privilegiada do funcionamento geral da AFEAM, que vem utilizando essas informações como subsídio de gestão. As sugestões de ações para melhorias para as possíveis falhas ocorrem diariamente com os setores envolvidas e com a Diretoria.

Considerando o cumprimento da função da Ouvidoria, na conformidade de suas atribuições legais e normativas, inclusive contribuindo para a melhoria dos serviços prestados pela AFEAM aos cidadãos, em face das demandas colhidas e adequadamente tratadas.

Diante do exposto, submeto à apreciação da Diretoria o presente relatório, que deve ser encaminhado ao Conselho de Administração para Deliberação conforme Estatuto Social, art. 17, inciso XVII, o qual após Deliberação deve ficar sob guarda





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

11/12

em arquivo e à disposição do BCB pelo tempo devido, com cópia enviada à Auditoria Interna – AUDIN.

Manaus, 20 de julho de 2021



MARCOS VINÍCIUS CARDOSO DE CASTRO
Diretor Responsável pela Ouvidoria

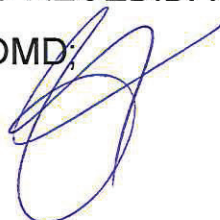


VIVIANE OLIVEIRA DA COSTA
Ouvidora



LISTA DOS ANEXOS

- **Anexo 1**: DEMANDAS DA OUVIDORIA - 1º SEMESTRE;
- **Anexo 2**: CONSOLIDAÇÃO DEMANDAS MENSAS JUNHO/2021;
- **Anexo 3**: RELATÓRIOS DO SISTEMA DE OUVIDORIA - OMD
- **Anexo 4**: RELATÓRIOS DE PEDIDOS E-SIC;
- **Anexo 5**: REGISTROS DE REGISTROS DE DEMANDAS DO CIDADÃO – RDC DO BANCO CENTRAL DO BRASIL;
- **Anexo 6**: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA SISTEMA DE OUVIDORIA DA AFEAM – OMD;



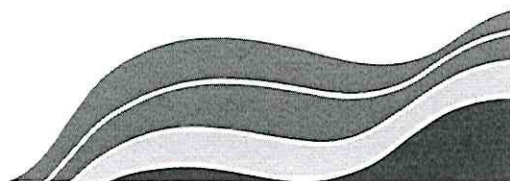


AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Anexo 1:
DEMANDAS DA OUVIDORIA - 1º SEMESTRE

Av. Constantino Nery, 5733 – Flores
Ouvidoria – 0800 286 3066
Fone: (92) 3655-3045
gabinete@afeam.org.br
Manaus-AM CEP 69058-795

Agência de Fomento do
Estado do Amazonas S.A
AFEAM





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

CONSOLIDAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA
1º SEMESTRE 2021

ANEXO I

TIPO DE DEMANDA	ATENDIMENTOS NO SEMESTRE - POR CANAIS/ FORMAS DE RELACIONAMENTO								
	Presencial	Telefone	E-mail	WhatsApp	Correspon dência	Site	CX de Sugestão	Soma	%
Denúncia	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
Reclamação	0	0	4700	0	0	0	0	4700	8,96
Informação	0	0	0	47.748	0	0	0	47.748	90,98
Sugestão	0	0	0	0	0	28	0	28	0,5
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	4700	47748	0	28	0	52477	100

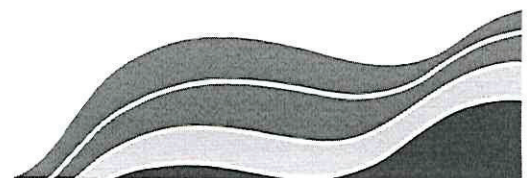
TIPO DE DEMANDA	ATENDIMENTOS NO SEMESTRE - POR TIPO DE DEMANDA/MÊS										
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Soma	%			
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0			
Reclamação	4	2	5	2	3	1	17	0			
Informação	9.101	9.784	8.183	8.097	7.393	9.902	0	0			
Sugestão	0	0	0	0	0	0,00	0	0			
Elogio	0	0	0	0	0	0,00	0	0			
TOTAL	9105	9786	8188	8099	7396	9903	52477	0			

Agência de Fomento do Estado Do Amazonas S.A. - AFEAM
Av. Constantino Nery, nº 5.733, Flores
CEP: 69058-795 Manaus - AM
Fone: (92) 3655-3470 e 0800 286 3066



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Anexo 2:
CONSOLIDAÇÃO DEMANDAS MENSAIS JUNHO/2021





CONSOLIDAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA - ATENDIMENTOS TOTAIS
JUNHO 2021

ANEXO II

TIPO DE DEMANDA	FORMA DE ATENDIMENTO									
	Presencial	Telefone	E-Mail	WhatsApp	Correspond	Cx Sugestão	Sistema OMD	SOMA	%	
DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	1	1	0,01	
INFORMAÇÃO	0	0	926	8.976	0	0	0	9.902	99,99	
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	
TOTAL	0	0	926	8.976	0	0	1	9.903	100	
Em %	0,00	0,00	9,35	90,64	0,00	0,00	0,01	100	100	

NOTA: As demandas de Ouvidoria (Sistema OMD), embora em destaque, constam da soma, dentro das diversas formas de atendimento.

SITUAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA - VIDE SISTEMA OMD

Solucionada	31	=> resposta adequada e tempestiva, oferecendo solução à demanda.
Não Solucionada	0	
Improcedente	0	

DEMANDAS e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão 1º Semestre 2021

Classificação para Fins de Análise	Quantidade	Registros	
		Via e-SIC	Via Carta
Procedente	0	0	0
Improcedente	0	0	0
TOTAL			

OBSERVAÇÕES:

- 1) As Demandas de Ouvidoria são aquelas registradas no Sistema OMD de Ouvidoria, em destaque no quadro acima;
- 2) Os demais registros, ingressados por outros canais, são de cunho operacional - que devem receber atendimento em primeira instância, mas foram atendidos pela Ouvidoria. Constam apenas como atendimento prestado pela Unidade;
- 3) Estamos em fase de implantação de sistema irá realizar o controle dos registros telefônicos

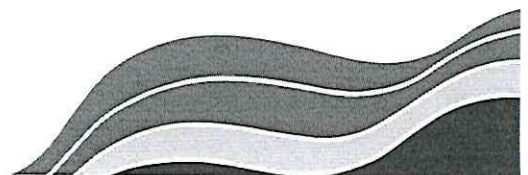


AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Anexo 3:
RELATÓRIOS DO SISTEMA DE OUVIDORIA

Av. Constantino Nery, 5733 – Flores
Ouvidoria – 0800 286 3066
Fone: (92) 3655-3045
gabinete@afeam.org.br
Manaus-AM CEP 69058-795

Agência de Fomento do
Estado do Amazonas S.A
AFEAM



Relatório por Classificação

Período: 01/01/2021 a 30/06/2021.

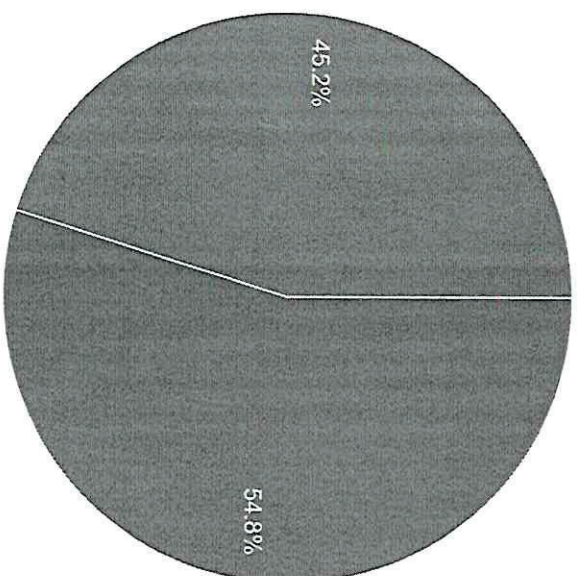
Ordem Classificação

- 1 Reclamação
- 2 Informação

Total

Ordem	Qtde	%
1 Reclamação	17	54,84%
2 Informação	14	45,16%
Total	31	100%

Gráfico de Classificação



- Reclamação
- Informação

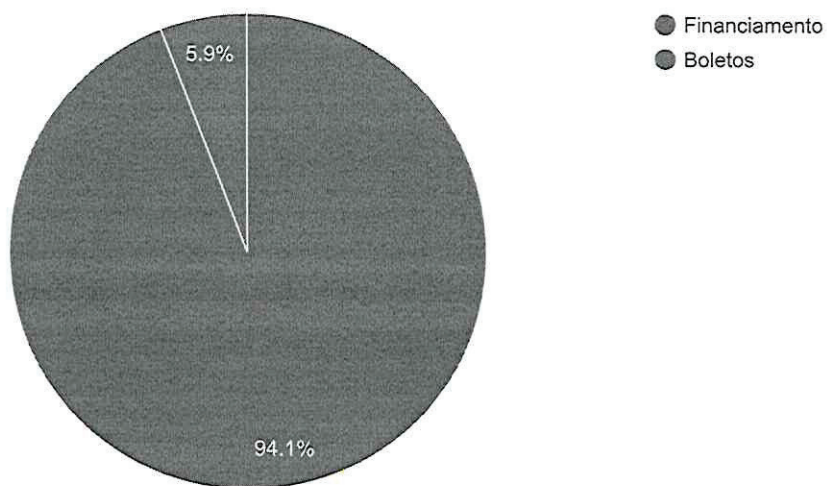
Relatório de assuntos

Período: 01/01/2021 a 30/06/2021.

Ordem	Reclamação		Qtde	%
	Assunto			
1	Financiamento		16	94,12%
2	Boletos		1	5,88%
Total			17	100%

Ordem	Informação		Qtde	%
	Assunto			
1	Financiamento		12	85,71%
2	Boletos		2	14,29%
Total			14	100%

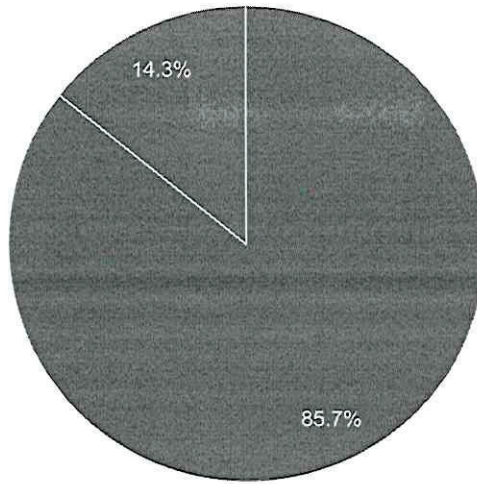
Gráfico Reclamação mais frequente



Voltar

Imprimir

Gráfico Informação mais frequente



- Financiamento
- Boletos

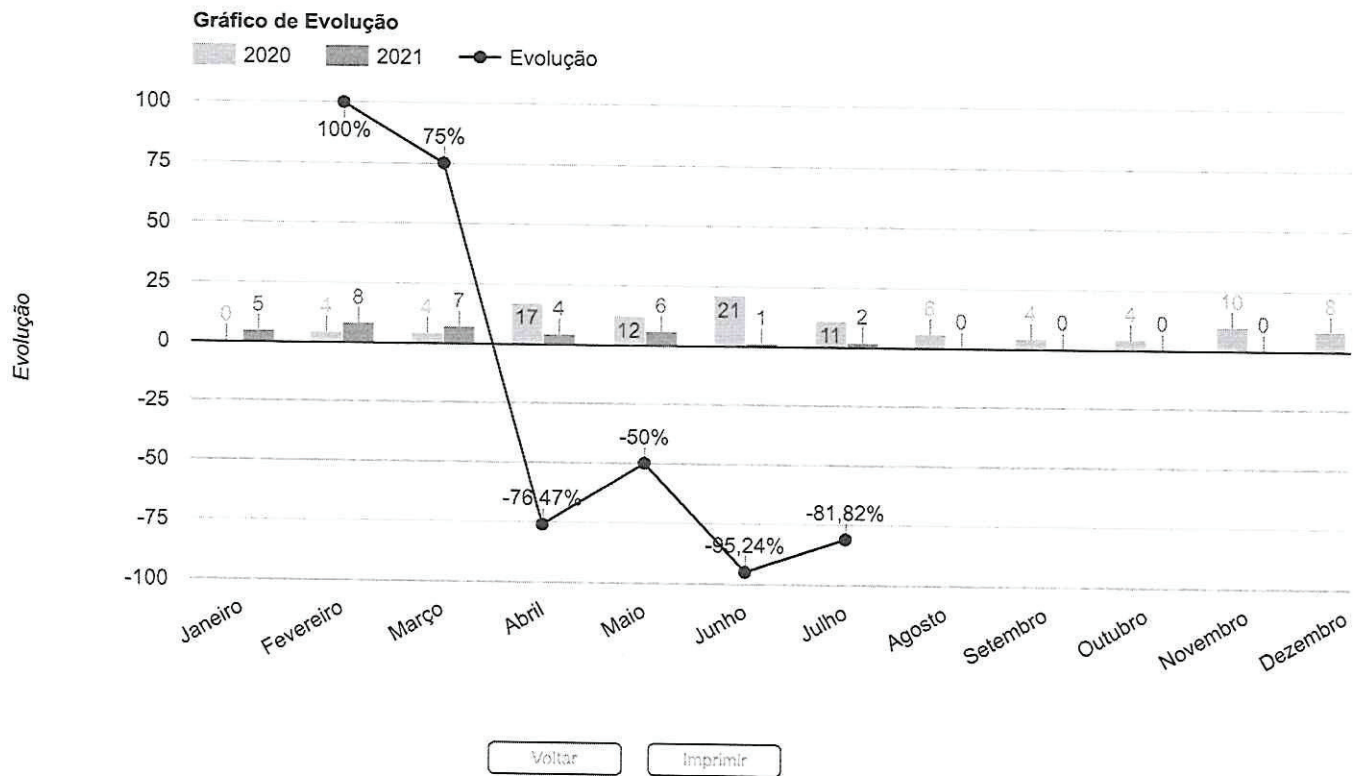
Relatório de Evolução de Manifestações

Ano inicial 2020

Ano final 2021

Confirmar

Ordem	Mês	2020	2021	Evolução
1	Janeiro	0	5	-
2	Fevereiro	4	8	100%
3	Março	4	7	75%
4	Abril	17	4	-76,47%
5	Maio	12	6	-50%
6	Junho	21	1	-95,24%
7	Julho	11	2	-81,82%
8	Agosto	6	-	-
9	Setembro	4	-	-
10	Outubro	4	-	-
11	Novembro	10	-	-
12	Dezembro	8	-	-
Total		101	33	-67,33%

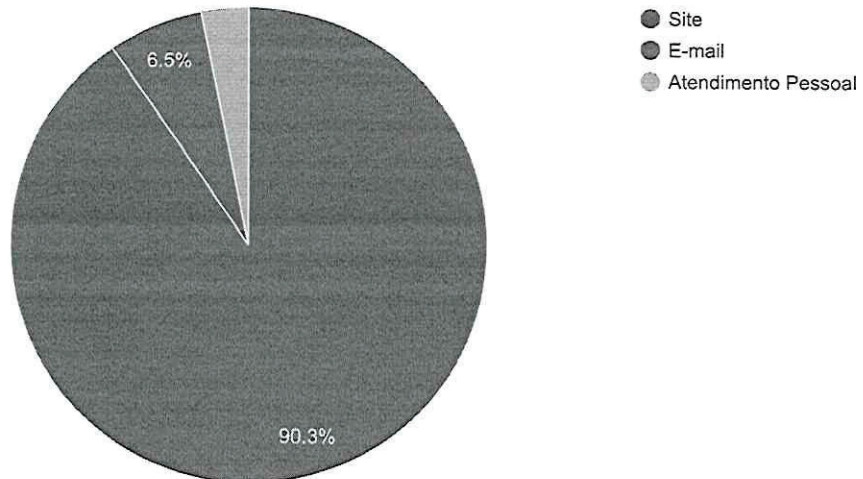


Relatório por Forma de Entrada

Período: 01/01/2021 a 30/06/2021.

Ordem	Forma de Entrada	Qtde
1	Site	28
2	E-mail	2
3	Atendimento Pessoal	1
Total		31

Gráfico Forma Entrada

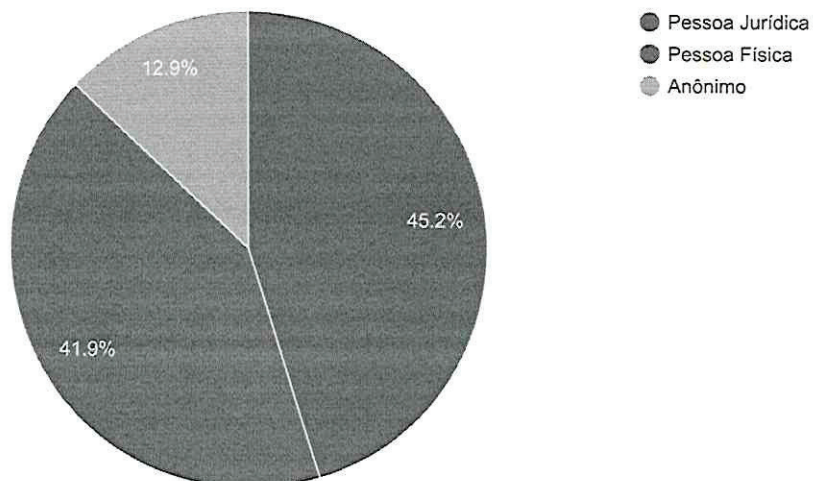
[Voltar](#)[Imprimir](#)

Relatório por Tipo de Manifestante

Período: 01/01/2021 a 30/06/2021.

Ordem	Tipo de Manifestante	Qtde
1	Pessoa Jurídica	14
2	Pessoa Física	13
3	Anônimo	4
Total		31

Gráfico Tipo Manifestante

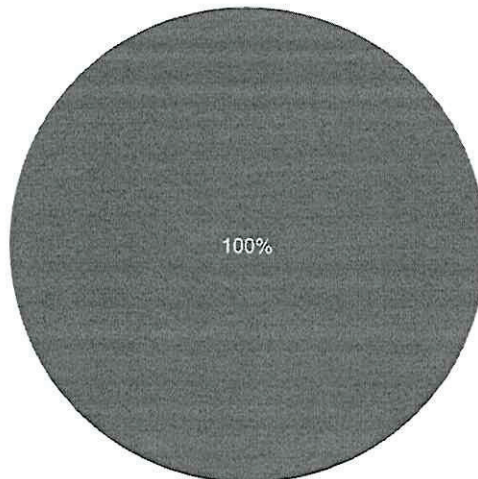
[Voltar](#)[Imprimir](#)

Relatório de Manifestações Enviadas

Período: 01/01/2021 a 30/06/2021.

Ordem	Situação de envio	Qtde
1	Procedente Solucionada	31
Total		31

Gráfico Relatório de Manifestações Enviadas



● Procedente Solucionada

[Voltar](#)[Imprimir](#)

Relatório por unidade

Período: 01/01/2021 a 30/06/2021.

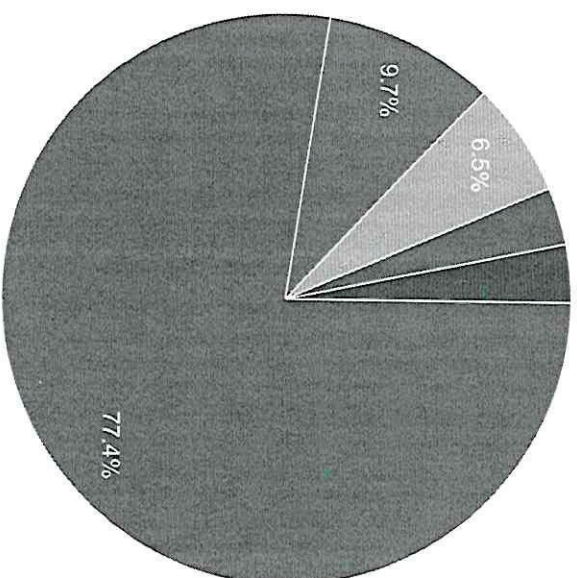
Ordem Unidade

- 1 GERÊNCIA DE CADASTRO ANÁLISE E CONTRATAÇÃO
- 2 Ouvidoria
- 3 GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
- 4 GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO E COBRANÇA
- 5 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

Total

Qtde	%
24	77,42%
3	9,68%
2	6,45%
1	3,23%
1	3,23%
31	100%

Gráfico de Unidades



- GERÊNCIA DE CADASTRO ANÁLISE E CONTRATAÇÃO
- Ouvidoria
- GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
- GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO E COBRANÇA
- GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

OMD v2.0 - OMD Soluções para Ouvidorias

[Voltar](#)

[Imprimir](#)

Relatório

Período: 01/01/2021 a 30/06/2021.

Ordem	Satisfação	Nota solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda	Quantidade
1	5 - Completamente Satisfeito		5
2	1 - Nada Satisfeito		1
Total			6

Ordem	Satisfação	Nota da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria	Quantidade
1	5 - Completamente Satisfeito		4
2	1 - Nada Satisfeito		1
3	3 - Satisfeito		1
Total			6

Ordem	Satisfação	Canal de Resposta	Quantidade
1	5 - Outros canais		6
Total			6

Gráfico Nota solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda mais frequente

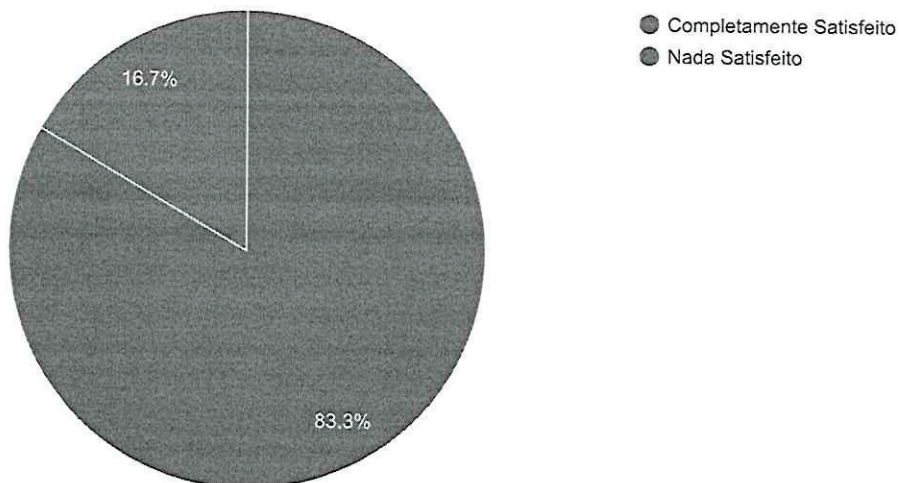
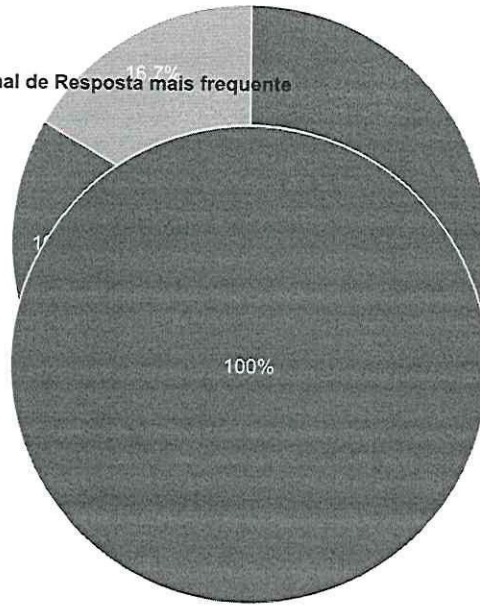


Gráfico Nota da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria mais frequente

Gráfico Canal de Resposta mais frequente



- Completamente Satisfeito
- Nada Satisfeito
- Satisfeito
- Outros canais

Voltar

Imprimir



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Anexo 4:
RELATÓRIOS DE PEDIDOS E-SIC

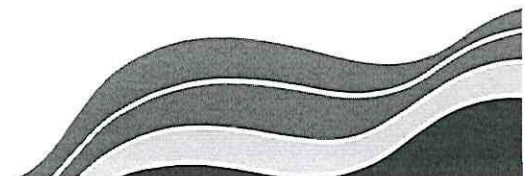


Tabela exportada de pedidos

Nº do Protocolo: Solicitante: Situação do prazo: Situação:

Tipo de pedido Órgão: Data inicial: Data final:

Prazo de resposta expirado Prazo de resposta perto de expirar

Nº de Protocolo	Tipo de Pedido	Data do Pedido	Solicitante	Data de Envio	Origem Destino	Previsão de Resposta	Dias de Trâmite	Prazo Restante	Prorrogada?	Situação	Situação do Prazo	Dias de Atraso
-----------------	----------------	----------------	-------------	---------------	----------------	----------------------	-----------------	----------------	-------------	----------	-------------------	----------------

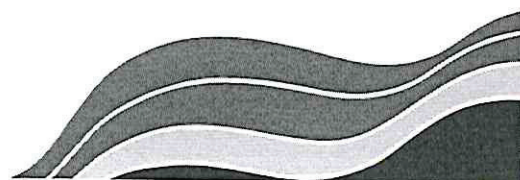


AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

ANEXO 5
**SISTEMA DE REGISTROS DE DEMANDAS DO
CIDADÃO – RDC DO BANCO CENTRAL DO BRASIL**

Av. Constantino Nery, 5733 – Flores
Ouvidoria – 0800 286 3066
Fone: (92) 3655-3045
gabinete@afeam.org.br
Manaus-AM CEP 69058-795

Agência de Fomento do
Estado do Amazonas S.A
AFEAM





Instituição financeira

Cadastrar e-mails

Ajuda

Sair

Início -> Consultar demandas para Instituição Financeira

[RDRFW0304]



Consultar demandas para Instituição Financeira

Resultado

B

Campos de data devem ser preenchidos no formado dd/mm/aaaa

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de	01/01/2021  até 30/06/2021 
Tipo de pesquisa	<input checked="" type="radio"/> Data de disponibilização <input type="radio"/> Data de encerramento <input type="radio"/> Data de criação <input type="radio"/> Data do ranking <input type="radio"/> Pendentes na data <input type="radio"/> Respondidas na data
Situação	Encerrada: cancelada após resposta da Encerrada: Em liquidação/intervenção Encerrada: não conclusiva Encerrada: reclamação não regulada <input type="button" value=">"/> <input type="button" value="<"/> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
	<input checked="" type="checkbox"/> Ordenar resultado por Prazo e Número

Nenhum registro encontrado na consulta.


[Instituição financeira](#)
[Cadastrar e-mails](#)
[Ajuda](#)
[Sair](#)
[Início](#) -> Consultar demandas para Instituição Financeira

[RDRFW0304]

Consultar demandas para Instituição Financeira

Resultado

B

Campos de data devem ser preenchidos no formado dd/mm/aaaa

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de	01/01/2021 até 30/06/2021
Tipo de pesquisa	<input type="radio"/> Data de disponibilização <input checked="" type="radio"/> Data de encerramento <input type="radio"/> Data de criação <input type="radio"/> Data do ranking <input type="radio"/> Pendentes na data <input type="radio"/> Respondidas na data
Situação	Encerrada: cancelada após resposta da Encerrada: Em liquidação/intervenção Encerrada: não conclusiva Encerrada: reclamação não regulada <input type="button" value=">"/> <input type="button" value="<"/> <input type="text"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> Ordenar resultado por Prazo e Número

Nenhum registro encontrado na consulta.

[Instituição financeira](#)[Cadastrar e-mails](#)[Ajuda](#)[Sair](#)[Início](#) → Consultar demandas para Instituição Financeira

[RDRFW0304]

Consultar demandas para Instituição Financeira

Resultado

B

Campos de data devem ser preenchidos no formato dd/mm/aaaa

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de	<input type="text" value="01/01/2021"/> até <input type="text" value="30/06/2021"/>
Tipo de pesquisa	<input type="radio"/> Data de disponibilização <input type="radio"/> Data de encerramento <input checked="" type="radio"/> Data de criação <input type="radio"/> Data do ranking <input type="radio"/> Pendentes na data <input type="radio"/> Respondidas na data
Situação	Encerrada: cancelada após resposta da Encerrada: Em liquidação/intervenção Encerrada: não conclusiva Encerrada: reclamação não regulada <input type="button" value=">"/> <input type="button" value="<"/> <input type="text"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> Ordenar resultado por Prazo e Número

Nenhum registro encontrado na consulta.


[Instituição financeira](#)
[Cadastrar e-mails](#)
[Ajuda](#)
[Sair](#)
[Início](#) -> Consultar demandas para Instituição Financeira

[RDRFW0304]

Consultar demandas para Instituição Financeira

Resultado

8

Campos de data devem ser preenchidos no formato dd/mm/aaaa

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de	<input type="text" value="01/01/2021"/> até <input type="text" value="30/06/2021"/>
Tipo de pesquisa	<input type="radio"/> Data de disponibilização <input type="radio"/> Data de encerramento <input type="radio"/> Data de criação <input checked="" type="radio"/> Data do ranking <input type="radio"/> Pendentes na data <input type="radio"/> Respondidas na data
Situação	Encerrada: cancelada após resposta da Encerrada: Em liquidação/intervenção Encerrada: não conclusiva Encerrada: reclamação não regulada <input type="button" value=">"/> <input type="button" value="<"/> <input type="text"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> Ordenar resultado por Prazo e Número

Nenhum registro encontrado na consulta.



Instituição financeira

Cadastrar e-mails

Ajuda

Sair

[Início](#) → Consultar demandas para Instituição Financeira

[RDRFW0304]



Consultar demandas para Instituição Financeira

Resultado

8

Campos de data devem ser preenchidos no formato dd/mm/aaaa

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de	01/01/2021  até 30/06/2021 
Tipo de pesquisa	<input type="radio"/> Data de disponibilização <input type="radio"/> Data de encerramento <input type="radio"/> Data de criação <input type="radio"/> Data do ranking <input checked="" type="radio"/> Pendentes na data <input type="radio"/> Respondidas na data
Situação	Encerrada: cancelada após resposta da Encerrada: Em liquidação/intervenção Encerrada: não conclusiva Encerrada: reclamação não regulada <input type="button" value=">"/> <input type="button" value="<"/> <input checked="" type="checkbox"/> Ordenar resultado por Prazo e Número

Nenhum registro encontrado na consulta.


[Instituição financeira](#)
[Cadastrar e-mails](#)
[Ajuda](#)
[Sair](#)
[Início](#) -> Consultar demandas para Instituição Financeira

[RDRFW0304]

Consultar demandas para Instituição Financeira

Resultado

B

Campos de data devem ser preenchidos no formato dd/mm/aaaa

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de	<input type="text" value="01/01/2021"/> até <input type="text" value="30/06/2021"/>
Tipo de pesquisa	<input type="radio"/> Data de disponibilização <input type="radio"/> Data de encerramento <input type="radio"/> Data de criação <input type="radio"/> Data do ranking <input type="radio"/> Pendentes na data <input checked="" type="radio"/> Respondidas na data
Situação	Encerrada: cancelada após resposta da Encerrada: Em liquidação/intervenção Encerrada: não conclusiva Encerrada: reclamação não regulada <input type="button" value=">"/> <input type="button" value="<"/> <input type="text"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> Ordenar resultado por Prazo e Número

Nenhum registro encontrado na consulta.

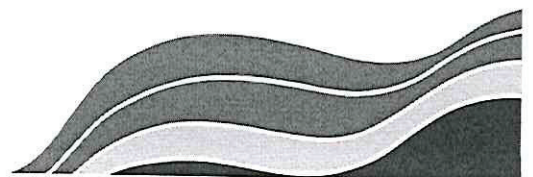


AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

ANEXO 6
**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA SISTEMA
INTERNO DA AFEAM - OMD**

Av. Constantino Nery, 5733 – Flores
Ouvidoria – 0800 286 3066
Fone: (92) 3655-3045
gabinete@afeam.org.br
Manaus-AM CEP 69058-795

Agência de Fomento do
Estado do Amazonas S.A.
AFEAM



Relatório por Classificação

Período: 01/01/2021 a 30/06/2021.

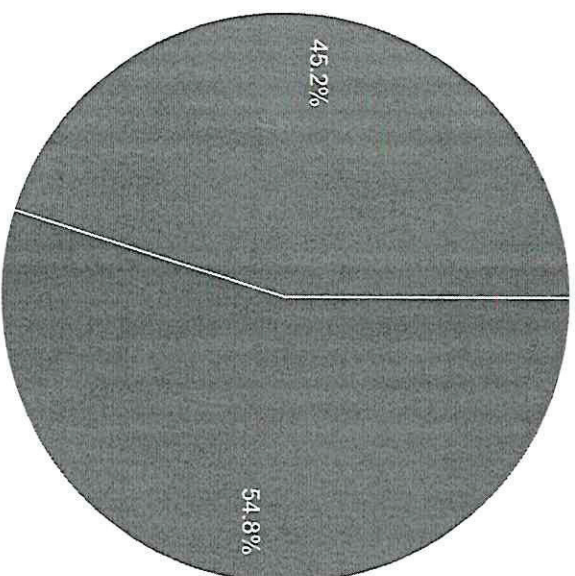
Ordem Classificação

- 1 Reclamação
- 2 Informação

Total

Ordem	Qtde	%
1 Reclamação	17	54,84%
2 Informação	14	45,16%
Total	31	100%

Gráfico de Classificação



- Reclamação
- Informação