AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

## 1º SEMESTRE/2019

**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, do Banco Central do Brasil - 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 direto 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.

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 destas atribuições, a unidade de Ouvidoria também responde pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e como Canal de Comunicação de Indício de Ilicitude - CCII, sobre cujas atividades apresentamos o Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria, relativo ao 1º semestre de 2019, a saber:

## I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

No 1º semestre/2019, 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 incrementar suas atividades, com relevante destaque aos micros e pequenos empreendedores.

No que tange aos **atendimentos totais** realizados pela Ouvidoria no 1º semestre/2019, aí também considerados os atendimentos tidos como de primeira instância, foi registrado um **total de 32.490 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 – 1º SEMESTRE/2019** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Demandas de Ouvidoria** (Sistema OMD) | | | **Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria** | | |
| **Tipo** | **Quantidade** | **%** | **Canais de Atendimento** | **Quantidade** | **%** |
| Denúncia | *0 | 0,00 | Presencial | 1 | 0,0 |
| Reclamação | 13 | 59,08 | Telefone | 10.903 | 33,56 |
| Informação | 1 | 4,55 | E-Mail | 558 | 1,72 |
| Sugestão | 1 | 4,55 | WhatsApp | 21.012 | 64,67 |
| Elogio | 7 | 31,82 | Correspondência | 0 | 0 |
| **Total** | **22** | **100** | Caixa de Sugestão | 16 | 0,05 |
| | | | **Total Geral** | **32.490** | **100** |

*Houve 01 registro feito erroneamente no mês de junho como denúncia, mas ao analisar o teor constatou-se que tratava-se de reclamação.
Fonte: Sistema OMD v2.0; ANEXO I – Consolidação das Demandas de Ouvidoria – Atendimentos Totais

Quanto aos canais de atendimento utilizados pelos cidadãos, verifica-se que cerca de 33,56% deu-se por telefone; cerca de 64,67% foram pelo whatsapp; cerca de 1,72% foram por e-mail; cerca de 0,05% foram via caixa de sugestão, cerca de 0,00% foram

presenciais; e; 0,00% por correspondência.

Em função dos constantes ajustes proporcionados nos semestres anteriores, como também algumas outras contribuições no 1º semestre/2019, é possível notar considerável melhoria nos serviços de atendimento, sendo que todas as manifestações foram adequadas e tempestivamente tratadas pela Ouvidoria, com o correspondente atendimento das demais unidades demandadas.

| COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2018 A 2019 (SISTEMA OMD) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipo | 1º SEMESTRE/2018 | | 2º SEMESTRE/2018 | | 1º SEMESTRE/2019 | |
| | Quantidade | % | Quantidade | % | Quantidade | % |
| Denúncia | 1 | 3,7 | 0 | 0,0 | *0 | 0,00 |
| Reclamação | 23 | 85,2 | 17 | 77,27 | 13 | 59,08 |
| Informação | 1 | 3,7 | 2 | 9,09 | 1 | 4,55 |
| Sugestão | 1 | 3,7 | 1 | 4,55 | 1 | 4,55 |
| Elogio | 1 | 3,7 | 2 | 9,09 | 7 | 31,82 |
| **Total** | **27** | **100** | **22** | **100** | **22** | **100** |

Ao fazer o comparativo das demandas efetivas de Ouvidoria, ou seja, aquelas que são registradas no sistema OMD, conforme demonstrado no quadro acima, fica visível a redução no número de reclamações, que apresentou queda de 18,19% em comparação com o semestre anterior (2º semestre/2018) e de 26,12%, em contraste ao ano antecedente. Em contrapartida, observou-se um crescimento de 28,12% nas manifestações do tipo "elogio" durante o período.

| COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2018 A 2019 (atendimentos totais) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Canais de atendimento | 1º SEMESTRE/2018 | | 2º SEMESTRE/2018 | | 1º SEMESTRE/2019 | |
| | Quantidade | % | Quantidade | % | Quantidade | % |
| Presencial | 7 | 0,04 | 5 | 0,03 | 1 | 0,00 |
| Telefone | 13.609 | 79,57 | 12.294 | 85,22 | 10.903 | 33,56 |
| E-mail | 1.120 | 6,55 | 533 | 3,70 | 558 | 1,72 |
| Whatsapp | 2.363 | 13,81 | 1.585 | 10,99 | 21.012 | 64,67 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Correspondência | 2 | 0,01 | 1 | 0,01 | 0 | 0 |
| Caixa de sugestão | 4 | 0,02 | 7 | 0,05 | 16 | 0,05 |
| **Total** | **17.105** | **100** | **14.425** | **100** | **32.490** | **100** |

Concernente aos atendimentos totais, distinguidos por tipo de canal, ficou registrada a redução na quantidade de demandas feitas de modo presencial. Em compensação, o registro de demandas feito por whatsapp teve um crescimento de 53,68% no semestre. Ressalta-se também o aumento contínuo do uso da caixa de sugestão, que aumentou 0,03% em comparação com o ano anterior. Destaca-se ainda o número total de registros de atendimentos, que aumentou aproximadamente 90% em comparação com o 1º semestre de 2018 e 125% no 2º semestre daquele ano.

## II – ASPECTOS QUALITATIVOS

A Ouvidoria da AFEAM é subordinada diretamente à Presidência da Instituição, sendo composta por 02 empregadas do quadro, 01 Ouvidora e 01 assessora, ambas qualificadas 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 Diretor 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 garante 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 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, 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 Lei de Acesso à Informação – 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 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 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.

É mister registrar, em face da política do Governo do Estado de levar o desenvolvimento a todo o interior do Amazonas, a existência de **07 Postos de Atendimento da AFEAM**, nos municípios de: **Manacapuru, Manicoré, Itacoatiara, Presidente Figueiredo, Rio Preto da Eva, Tefé e o recém inaugurado em Parintins**, 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 suporta 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 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; a Gerência de Liberação, Acompanhamento e Cobrança – GECOB; a Gerência Técnica – GETEC; a Gerência Administrativa – GERAD; a Gerência de Tecnologia da Informação - GETI e a própria Diretoria.

Diante do exposto, 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, 05 de julho de 2019

**MARCOS VINÍCIUS CARDOSO DE CASTRO**
Responsável pela Ouvidoria