AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE/2019

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 I – Consolidação Mensal de Demandas de Ouvidorias - Atendimentos totais, onde constam os registros referentes aos atendimentos realizados no mês de dezembro de 2019, enquanto que no ANEXO II contam os registros relativos a todos os atendimentos realizados no 2º semestre/2019.

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 Ilicitude

- CCII, sobre cujas atividades apresentamos o Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria, relativo ao 2º semestre de 2019, a saber:

I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

No 2º semestre/2019, 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 2º semestre/2019, aí também considerados os atendimentos tidos como de primeira instância, foi registrado um **total de 94.514 atendimentos**. Desse total, apenas **18** registros foram efetivas demandas de Ouvidoria, conforme quadro adiante, destacando-se os tipos de demandas e os canais de atendimento utilizados pelos usuários.

DEMANDAS DE OUVIDORIA – 2º 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	4	0,01
Reclamação	15	83,33	Telefone	11.200	11,84
Informação	3	16,67	E-Mail	204	0,22
Sugestão	0	0,00	WhatsApp	83.097	87,91
Elogio	0	0,00	Site	4	0,01
Total	**18**	**100**	Correspondência	0	0,00
			Caixa de Sugestão	5	0,01
			Total Geral	**94.514**	**100**

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

Quanto aos canais de atendimento utilizados pelos usuários, verifica-se que cerca de 11,84% deu-se por telefone; 87,91% por whatsapp; 0,22% por e-mail; 0,01% por caixa de sugestão, 0,01% presenciais; e 0,01% pelo site. No 2º semestre de 2019 foram registradas 17 manifestações procedentes e devidamente solucionadas dentro do prazo e 01 manifestação improcedente.

Quanto aos tipo de manifestantes, 88,89 % das reclamações foram registradas por usuários pessoas físicas; 5,56% pessoas jurídicas e 5,56% anônimos.

Em função dos constantes ajustes proporcionados nos semestres anteriores, como também algumas outras contribuições no 2º 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	2º SEMESTRE/2018		1º SEMESTRE/2019		2º SEMESTRE/2019	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Denúncia	0	0,0	0	0,00	0	0,00
Reclamação	17	77,27	13	59,08	15	83,33
Informação	2	9,09	1	4,55	3	16,67
Sugestão	1	4,55	1	4,55	0	0,00
Elogio	2	9,09	7	31,82	0	0,00
Total	**22**	**100**	**22**	**100**	**18**	**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 elogio, que apresentou queda significativa em comparação ao semestre anterior (1º semestre/2019). Em contrapartida, observou-se um crescimento de 200% nas manifestações do tipo "informação" durante o período.

COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2018 A 2019 (atendimentos totais)						
Canais de atendimento	2º SEMESTRE/2018		1º SEMESTRE/2019		2º SEMESTRE/2019	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Presencial	5	0,03	1	0,00	4	0,00
Telefone	12.294	85,22	10.903	33,56	11.200	11,85
Site	0,0	0,00	0	0,00	4	0,00
E-mail	533	3,70	558	1,72	204	0,22
Whatsapp	1.585	10,99	21.012	64,67	83.097	88,14
Correspondência	1	0,01	0	0	0	0,00
Caixa de sugestão	7	0,05	16	0,05	5	0,01
Total	**14.425**	**100**	**32.490**	**100**	**94.514**	**100**

Concernente aos atendimentos totais, distinguidos por tipo de canal, ficou registrado o aumento na quantidade de demandas feitas de modo presencial em comparação ao 1º semestre de 2019. No que tange os registros de demandas realizados por whatsapp teve um crescimento de 295% no semestre. Ressalta-se também o descréscimo do uso da caixa de sugestão, que diminuiu 69% em comparação ao semestre anterior. Evidencia-se a inclusão das demandas registradas diretamente no site através do link externo da OMD Soluções para Ouvidorias. Destaca-se ainda, o número total de registros de atendimentos, que aumentou aproximadamente 191% em comparação com o 1º semestre de 2019 e 555% em relação ao 2º semestre de 2018.

II – 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 02 empregadas do quadro da Agência, 01 Ouvidora e 01 técnica 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 da Ouvidora e do Diretor responsável pelas atividades da Ouvidoria e respectivos relatórios.

Com vista a valorização e capacitação funcional em 2019, as colaboradoras da Ouvidoria participaram: 1º Encontro Técnico das Controladorias e Ouvidorias do Amazonas; Capacitação sobre Transparência Pública , Acesso á Informação e Ouvidoria; "1º Curso de Formação e Capacitação de Ouvidores no Amazonas"; Curso de Defesa do Usuário e Simplificação; "III Simpósio Nacional de Ouvidorias".

Em consonância ao Art. 7º, Lei nº 13.460 de 26/06/2017, a Ouvidoria em conjunto com a Gerência Técnica - GETEC e Gerência de Controles Internos e Risco Operacional - GECOR elabororaram a Carta de Serviços da Afeam, que tem por objetivo informar aos usuários quais os serviços públicos prestados pela Agência, como acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimentos estabelecidos. Com a implantação da Carta, busca-se promover a eficiência, a qualidade e a transparência dos serviços de atendimento.

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 precípuas, 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.

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.

Em 2019, foram registradas 02 demandas de reclamação pelo Sistema RDR, na qual foram respondidas dentro do prazo ao interessado por meio eletrônico e inserido documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados. Vale ressaltar que, as demandas não pertenciam a Afeam e após respostas da Agência ao BCB, deram como encerradas e canceladas.

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 Ilicitudes – CCII, nos termos da Resolução da Diretoria nº 26/2018, e demais normas reguladoras. Em 2019 não houve nenhum registro nesse canal.

Quanto as demandas de reclamações referente a serviços prestados por parceiros técnicos da AFEAM, ao ser registradas as demandas 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.

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 Ouvidoria e fazar o registro, o qual o manifestante registra sua manifestação pelo link externo do Sistema OMD de Ouvidoria. Também pode registar manifestação, acessando 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.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao usuário o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, não podendo ultrapassar 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.

É mister 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 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, 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 respondidas, 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; Gerência de Liberação, Acompanhamento e Cobrança – GECOB; Gerência Técnica – GETEC; Gerência Administrativa – GERAD; Gerência de Tecnologia da Informação - GETI e a própria 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 em arquivo e à disposição do Banco Central do Brasil pelo tempo devido, com cópia enviada à Auditoria Interna – AUDIN.

Manaus, 20 de janeiro de 2020

VIVIANE OLIVEIRA DA COSTA
Ouvidora

MARCOS VINÍCIUS CARDOSO DE CASTRO
Diretor Responsável pela Ouvidoria