

## ATIVIDADES DA OUVIDORIA

### 1º SEMESTRE/2017

A Agência de Fomento do Estado do Amazonas S/A - AFEAM mantém, em sua estrutura organizacional, o componente de Ouvidoria, estruturado de acordo com a complexidade dos serviços e porte da Instituição, objetivando proporcionar aos clientes e usuários de seus produtos e serviços um canal de comunicação direto para, em última instância, caso não haja solução nos canais primários de atendimento, receber e tratar adequadamente as demandas, inclusive na mediação de conflitos, observando as normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos consumidores.

A unidade de Ouvidoria, como legítima representante dos interesses dos cidadãos junto a AFEAM, busca atuar no aprimoramento da relação da Agência com as pessoas, principalmente no que tange ao efeito positivo gerado pela grande procura por financiamentos junto a Instituição. Neste contexto, desempenha suas atividades no âmbito de suas atribuições, recebendo e tratando adequada e tempestivamente as demandas das pessoas, envolvendo as áreas demandadas, objetivando oferecer oportunidades de melhorias em eventuais pontos falhos, bem como potencializar aquilo que se faz com reconhecido zelo e presteza, principalmente no campo do atendimento.

Com base nas 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, é o Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria, na conformidade dos ritos legais e normativos que regem a matéria, relativo ao 1º semestre de 2017, a saber:

### I Ë ASPECTOS QUANTITATIVOS

No primeiro semestre/2017, a Ouvidoria desempenhou suas atividades, primando pela presteza no acolhimento e trato das demandas dos cidadãos, oportunizando circunstanciais ajustes, a partir da identificação de eventuais pontos a serem melhorados nos produtos e serviços oferecidos pela Agência, notadamente no tocante ao atendimento aos interessados em obterem financiamentos para suas atividades, com relevante destaque do programa Banco do Povo.

Nos meses de janeiro e fevereiro do corrente, em função do período de recesso das contratações, bem como por ser o período em que as áreas operacionais concedem férias aos colaboradores, os serviços de atendimento são reduzidos e, por conseqüência, as demandas por informações e reclamações pelas dificuldades em conseguir atendimento aumentam. E, dada a facilidade de comunicação que as pessoas têm com a Ouvidoria, as mesmas foram recebidas pela unidade, mesmo tratando-se de atendimento de primeira instância, que caberia ao SAC - ainda sob estudo para ser implementado.

Ainda no que tange aos **atendimentos totais** realizados pela Ouvidoria, aí também considerados os atendimentos de primeira instância, foram registrados no primeiro semestre um **total de 12.227 atendimentos**, sendo: 9.879 de informações, representando cerca 80,79%; 2.347 de algum tipo de reclamações, representando

**OUVIDORIA** - DDG: **0800 286 3066** / Fone: (92) 3655 3070 / WhatsApp: (92) 98854 2075

[ouvidoria@afeam.org.br](mailto:ouvidoria@afeam.org.br) e [sic@afeam.org.br](mailto:sic@afeam.org.br)

Avenida Constantino Nery, nº 5.733, Flores, Manaus-AM - CEP: 69.058-795

cerca de 19,20% e; 01 de denúncia, representando cerca de 0,01% do total dos atendimentos, todos adequadamente tratados.

Para melhor evidenciar o desempenho da Ouvidoria no primeiro semestre/2017, relativo às suas atribuições e demais atividades correlacionadas, destacam-se no quadro resumo abaixo, distintamente, as efetivas **demandas de Ouvidoria** e os atendimentos de **primeira instância**, como segue:

<b>DEMANDAS DE OUVIDORIA E 1º SEMESTRE/2017</b>					
<b>Demandas de Ouvidoria</b>			<b>Atendimentos Totais, incluindo os de Primeira Instância</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>	<b>Canal</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Denúncia	01	7,14	Denúncia	01	0,01
Reclamação	11	78,57	Reclamação	2.347	19,20
Informação	02	14,29	Informação	9.879	80,79
Sugestão	0	0,00	Sugestão	0	0,00
Elogio	0	0,00	Elogio	0	0,00
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>12.227</b>	<b>100</b>

Quanto às informações constantes do quadro acima, é possível verificar que, do total de **12.227 atendimentos**, apenas **14 registros** foram efetivas demandas de Ouvidoria, as quais foram devidamente tratadas, conforme mencionado no Relatório Semestral das Atividades da Ouvidoria.

Ainda relacionado às demandas de Ouvidoria, cabe destacar 01 registro de **denúncia** ocorrido ainda em janeiro do corrente ano, sob o código nº 178.052.232.051, formalizada pelo cliente Sr. Dheimison Carvalho Brasil, a qual foi devidamente elucidada e equacionada, principalmente pelo fato de a manifestação registrada não apresentar sustentação quanto aos argumentos do demandante, conforme resposta oferecida pela área operacional, à época, e encaminhada ao interessado.

Além das atribuições definidas pelo Banco Central, a Ouvidoria também é a unidade responsável por operacionalizar e fazer tramitar as demandas do SIC . Serviço de Informações ao Cidadão, na égide do Decreto estadual nº 36.819/2016 (que regulamenta a LAI no âmbito estadual). Nesse contexto, houve apenas uma demanda, tendo sido devidamente respondida pela área demandada.

Em relação aos canais de atendimento (totais) utilizados pelos cidadãos, por meio da Ouvidoria, cabe destacar que: cerca de 50,41% foram por **telefone**; cerca de 41,60% foram pelo **whatsapp**; cerca de 7,93% foram por **e-mail**; cerca de 0,04% foram **presenciais** e; cerca de 0,01% foram por **correspondência**.

## **II É ASPECTOS QUALITATIVOS**

A Ouvidoria da AFEAM, que é subordinada diretamente ao Diretor Presidente, para que possa desempenhar suas atividades no âmbito de suas atribuições, é composta por 03 empregados do quadro, sendo 01 Ouvidor e 02 técnicos, todos qualificados

**OUVIDORIA** - DDG: **0800 286 3066** / Fone: (92) 3655 3070 / WhatsApp: (92) 98854 2075

[ouvidoria@afeam.org.br](mailto:ouvidoria@afeam.org.br) e [sic@afeam.org.br](mailto:sic@afeam.org.br)

Avenida Constantino Nery, nº 5.733, Flores, Manaus-AM - CEP: 69.058-795

para a função, na forma exigida pela Resolução nº 4.433/2015-BACEN, e 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.

Com a devida observância ao regramento estabelecido 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, constituindo-se um relevante componente na interação da Agência com a sociedade, ou seja, um canal direto de relacionamento que garantindo aos cidadãos o direito de terem suas manifestações acolhidas e adequadamente tratadas.

Além de suas atribuições normais, a Ouvidoria também é responsável por acompanhar e fazer tramitar, junto aos setores competentes, as demandas do SIC - Serviço de Informações ao Cidadão, dispendo de estrutura adequada, com equipamentos e sistema compatíveis com suas atividades, inclusive para atuar como unidade operadora do 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 Geral do Estado.

Para registro e tramitação das demandas de Ouvidoria, esta utiliza o 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 atende às exigências do Banco Central do Brasil quanto ao registro, tratamento, controle e arquivamento da demandas de Ouvidoria.

Para o atendimento/recebimento das manifestações dos cidadãos, a AFEAM disponibiliza, via Ouvidoria, os meios de contatos seguintes:

- a) **Internet** . diretamente na página [www.afeam.am.gov.br](http://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](mailto: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](mailto:ouvidoria@afeam.org.br);
- f) **Whatsapp** . (92) 98854- 2075.

Ademais, também como vias de relacionamento, em face da política do Governo do Estado de levar o desenvolvimento a todo o interior do Amazonas, a AFEAM implantou **05 Postos de Atendimento**, nos municípios de: **Eirunepé, Manacapuru, Manicoré, Itacoatiara e Tefé**, objetivando atender, o ano todo, a grande demanda por financiamento, principalmente motivada pelo sucesso do programa Banco do Povo,

que, por conseqüência, tem feito aumentar a busca por informações, quase sempre com atendimentos feitos pela Ouvidoria, uma vez a AFEAM ainda não ter implementado em sua estrutura operacional o SAC.

Em relação aos registros das demandas, aí considerados todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria, os considerados **de primeira instância** (normalmente tratados via SAC) são controlados em planilha mensais, já as efetivas **demandas de ouvidoria** são controladas via Sistema OMD Soluções para Ouvidorias, cujos registros permitem a emissão dos relatórios. Neste contexto, cabe registrar que a AFEAM ainda não disponha de um sistema de gravação de ligações, mesmo a despeito das disposições da Resolução nº 4.433/2015-BACEN, como citado no relatório de Ouvidoria.

Quanto às efetivas demandas de Ouvidoria, num total de 14 registros, com destaque de uma classificada como denúncia, todas as manifestações registradas neste 1º semestre foram adequadamente tratadas e respondidas no tempo hábil, com apenas uma tida como Não Solucionada, uma vez tratar-se de demanda que foi protocolada na Comissão de Ética e Conduta da AFEAM, cujo assunto fora encaminhado à Diretoria, onde a Ouvidoria foi apenas informada do protocolo, mesmo assim respondeu ao demandante, inclusive dando conta de que o mesmo (interessado) receberá resposta diretamente da Comissão.

De modo a oferecer subsídios a Diretoria para tomadas de decisões sobre eventuais demandas dos clientes e usuários, demandas essas considerados como oportunidades de melhorias na qualidade dos produtos e serviços da AFEAM, a Ouvidoria vem desempenhando com zelo e presteza o trato dessas demandas, cabendo registrar também o empenho e o comprometimento das demais áreas mais demandadas, como a GECAT, a GECOB, a GETEC, a GETI e a Diretoria. Isto permitiu a Ouvidoria produzir respostas a todas as situações apresentadas no primeiro semestre/2017, com considerável contribuição para os resultados alcançados, principalmente no tocante ao serviço de atendimento da AFEAM.

Para o fim a que foi constituída, no âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria da AFEAM vem desempenhando sua função e prestando conta do desenvolvimento de suas atividades, inclusive quanto às visitas realizadas nos Postos de Atendimento instalados nos municípios acima citados. Desta feita, pelas realizações da Ouvidoria em face das expectativas da Diretoria, na forma da pela Resolução nº 4.433/2015-BACEN, resguardando, assim, a imagem da Instituição, de seus gestores e do corpo funcional, submeto à apreciação da Diretoria o presente relatório, o qual, após Deliberação, deve ficar em arquivo e à disposição do Banco Central do Brasil.

Manaus, 6 de julho de 2017

**Alex Del Giglio**  
Diretor-Presidente  
Responsável pela Ouvidoria