

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE/2017

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 2º semestre de 2017, a saber:

I Ë ASPECTOS QUANTITATIVOS

No 2º semestre/2017, 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 ainda no semestre anterior, os serviços de atendimento sofreram considerável melhoria, ocasionando substancial redução no registro de demandas de Ouvidoria. E, 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 2º semestre/2017, aí também considerados os atendimentos de primeira instância, foi registrado um **total de 13.289 atendimentos**, sendo: 11.299 de informações, representando cerca 85,02%; 1.989 de algum tipo de reclamações, representando cerca de 14,97% e; 01 de sugestão, representando cerca de 0,01% do total dos atendimentos, como destacado em detalhe no Anexo II, todos adequadamente tratados.

Relativamente aos atendimentos totais no 2º semestre/2017, destacam-se no quadro resumo abaixo, distintamente, as efetivas **demandas de Ouvidoria** e os atendimentos de **primeira instância**, como segue:

DEMANDAS DE OUVIDORIA E 2º SEMESTRE/2017					
Demandas de Ouvidoria			Atendimentos Totais, incluindo os de Primeira Instância		
Tipo	Quantidade	%	Tipo	Quantidade	%
Denúncia	00	0,00	Denúncia	00	0,00
Reclamação	08	72,73	Reclamação	1.989	14,97
Informação	02	18,18	Informação	11.299	85,02
Sugestão	1	0,00	Sugestão	1	0,01
Elogio	0	9,09	Elogio	0	0,00
Total	11	100	Total	13.289	100

Ainda sobre as informações constantes do quadro acima, é possível verificar que, do total de **13.289 atendimentos**, apenas **11 registros** foram efetivas demandas de Ouvidoria, as quais foram devidamente tratadas, conforme mencionado no Relatório Semestral das Atividades da Ouvidoria, em anexo.

Além de suas atribuições definidas pelo Banco Central do Brasil, a Ouvidoria também é responsável por operacionalizar e fazer tramitar as demandas do SIC . 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, não houve nenhuma demanda, no 2º semestre/2017, como destacado no Anexo II.

Quanto aos canais de atendimento utilizados pelos cidadãos, verifica-se que, dos atendimentos, cerca de 58,82% deu-se por telefone; cerca de 33,67% foram pelo whatsapp; cerca de 7,45% foram por e-mail; cerca de 0,05% foram presenciais e; cerca de 0,02% foram via caixa de sugestão, como destacado no Anexo II.

II E 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.

Em face das manifestações dos cidadãos, dadas as atividades da Agência e em observância às normas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, a Ouvidoria 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 da Agência no trato dos anseios da sociedade, 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 é dotada de estrutura para, além de suas atribuições precípuas, também tratar das 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.

Importante se faz registrar, em face da política do Governo do Estado de levar o desenvolvimento a todo o interior do Amazonas, a existência de **05 Postos de Atendimento**, nos municípios de: **Eirunepé, Manacapuru, Manicoré, Itacoatiara e Tefé**, por meios dos quais as pessoas podem contatar a Ouvidoria, o ano todo,

principalmente na busca de informações sobre os produtos e serviços da Agência, enquanto ainda não se tem implementado o SAC na estrutura operacional da AFEAM.

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 condensados no Anexo II deste relatório. Neste contexto, todas as demandas de Ouvidoria foram correspondidas, com registros arquivados, exceto no que se refere à gravação de ligações, uma vez ainda em fase de estudo para aquisição/implantação, conforme imposições da Resolução nº 4.433/2015-BCB, como mencionado nas considerações finais do relatório semestral das atividades de Ouvidoria (anexo).

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, também, o empenho e o comprometimento das demais unidades demandadas, como a GECAT, a GECOB, a GETEC, a GETI e a própria Diretoria, com considerável contribuição para os resultados alcançados, principalmente no tocante à melhoria no serviço de atendimento da AFEAM.

Cumprindo sua finalidade dentro da Instituição, 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. Desta feita, 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, 5 de janeiro de 2018

Alex Del Giglio
Diretor-Presidente
Responsável pela Ouvidoria