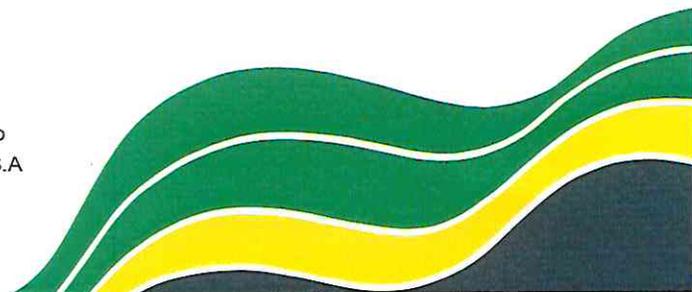


RELÁTÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE/2021



1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

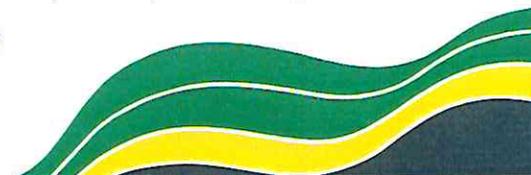
A Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A. – AFEAM, em cumprimento ao que estabelece a Resolução nº 4.433, de 23/07/2015, do Banco Central do Brasil - BCB, e em consonância ao Decreto Estadual nº 40.636, de 07/05/2019, mantém em sua estrutura organizacional o componente de Ouvidoria, de acordo com 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 – Segundo semestre de 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 Dezembro/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 segundo 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;

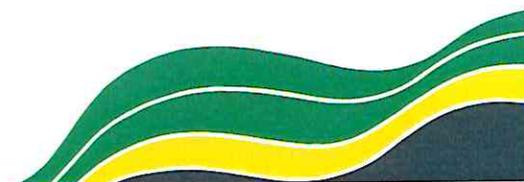
2.4 Telefones: linha fixa (92) 3655-3070 e do Serviço de DDG: 0800-286-3066;

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.



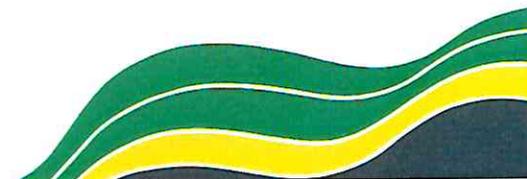
Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos internos, a Ouvidoria, em conjunto com o gerente da área, demanda as alterações necessárias.

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 - PA**, 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 segundo 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 segundo semestre de 2021, são também considerados os atendimentos de primeira instância, foram registrados um total de **99.017** (noventa e nove mil e dezessete) atendimentos. Desse total, apenas **41** (quarenta 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 – 2º SEMESTRE DE 2021					
Demandas de Ouvidoria (Sistema OMD)			Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria		
Tipo	Quantidade	%	Canais de Atendimento	Quantidade	%
Denúncia	2	4,88	Presencial	0	0,00
Reclamação	29	70,73	E-Mail	5.020	5,07
Informação	9	21,96	WhatsApp	89.305	90,19
Sugestão	0	0,00	Site	41	0,04
Elogio	1	2,43	Telefone	4.651	4,70
Total	41	100	Caixa de Sugestão	0	0,00
			Total Geral	99.017	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 90,19% deu-se por whatsapp; 5,07% por e-mail; 4,70% por





telefone; e 0,04% pelo site. No segundo Semestre de 2021 foram registradas 41 (quarenta e um) manifestações procedentes e devidamente solucionadas dentro do prazo, conforme **anexo 9**.

Quanto aos tipos de manifestantes, 58,5% das reclamações foram registradas por usuários pessoas físicas, 34,1% pessoas jurídicas e 7,3% 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		2º SEMESTRE/2021	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Denúncia	3	5,17	1	2,32	0	0,00	2	4,88
Reclamação	37	63,8	35	81,40	17	54,83	29	70,73
Informação	15	25,86	5	11,64	14	45,17	9	21,96
Sugestão	2	3,45	1	2,32	0	0,00	0	0,00
Elogio	1	1,72	1	2,32	0	0,00	1	2,43
Total	58	100	43	100	31	100	41	100

Fonte: Sistema OMD

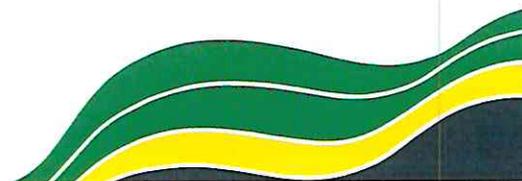
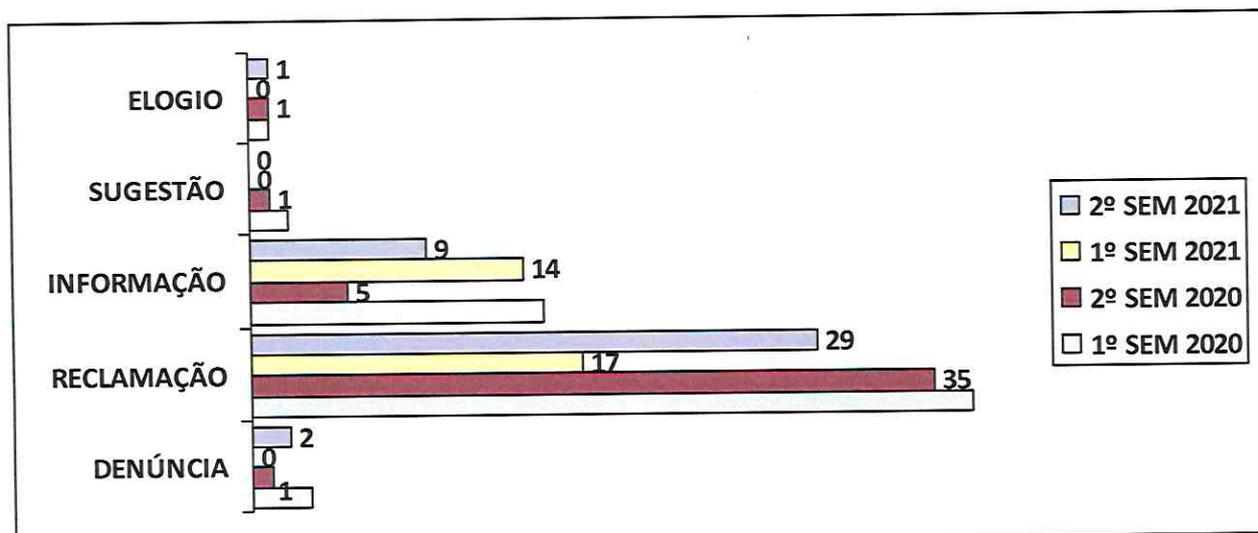




GRÁFICO 1 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



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 o aumento do número de reclamações em comparação ao primeiro semestre de 2021 e uma diminuição em relação ao segundo semestre de 2020.

COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2020 A 2021 (atendimentos totais)						
Canais de atendimento	2º SEMESTRE/2020		1º SEMESTRE/2020		2º SEMESTRE/2021	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Presencial	3	0,00	1	0,01	0	0,00
Telefone	6.566	2,67	0	0,00	4.651	4,70
Site	37	0,02	28	0,05	41	0,04
E-mail	3.838	1,64	4.700	8,96	5.020	5,07
Whatsapp	206.138	95,65	47.748	90,98	89.305	90,19
Correspondência	0	0,01	0	0	0	0
Caixa de sugestão	0	0,01	0	0	0	0
Total	216.582	100	52.477	100	99.017	100

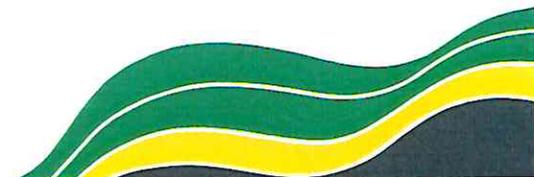
Concernente aos atendimentos totais, distinguidos por tipo de Canal, ficou registrado o aumento na quantidade de demandas recebidas em comparação ao primeiro semestre de 2021, principalmente pelos seguintes fatores:



- a) O controle de registros do número de ligações era realizado de forma manual, o que se tornou impraticável realizar no primeiro semestre de 2021, considerando o grande volume de ligações diárias, assim não houve registro da quantidade de demandas no relatório;
- b) No segundo semestre de 2022, visando obter um controle mais efetivo de todas as chamadas telefônicas, a GETI em parceria com a Ouvidoria, configuraram o 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 recebidas por períodos especificados;
- c) No primeiro semestre de 2021 não foi notado que as estatísticas da quantidades de mensagens do whatsapp estavam sendo apagadas automaticamente a cada 10 dias, prejudicando o relatório da quantidade de mensagens recebidas;
- d) Até 19 de outubro de 2021 os contratos da Afeam firmados com os clientes do interior do Estado eram recebidos manualmente por e-mail, devido a grande dificuldade de acesso a internet nos municípios, cadastro de e-mail de terceiros e a não visualização do e-mail pelo cliente, ocorria uma demora desses contratos retornarem a Afeam, gerando insatisfação e reclamações dos clientes. Porém, com a disponibilidade do contrato no Portal do Cliente, houve um ganho significativo de agilidade nessa fase.

No que tange aos registros de demandas realizadas de forma presencial, não houve registro. Ressalta-se ainda, em comparação ao segundo semestre de 2020 há uma redução do atendimento de mensagem eletrônica Whatsapp, onde o mesmo se destaca com 89.305 atendimentos, equivalente a aproximadamente a 91% do total de registros.

Em abril de 2020, foi lançado o Crédito Emergencial, que atualmente chegou a mais de **31.014** (trinta e um mil e quatorze) operações aprovadas, desse total, **12.049** (doze mil e quarenta e nove), foram contratadas no do segundo Semestre de 2021, o que representou um crescimento de 112 % 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.

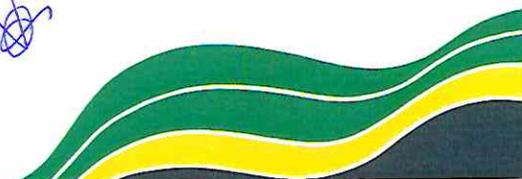
Ressaltamos melhorias no Portal do Cliente proporcionando maior agilidade na concessão ao crédito, e uma intensa divulgação sobre o passo a passo para obtenção do financiamento, em todas as plataformas e redes sociais da Instituição, desde o acesso ao portal, cadastro, documentos necessários, contrato e acompanhamento, o que resultou em uma diminuição do número de dúvidas.

Apartir de 21/10/2021 foi implementado melhoria no sistema de geração de contratos da Afeam, passando a ser acessado e enviado de forma 100% digital, que ocasionou a redução na demora do recebimento do contrato e também na conclusão da operação.

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 2 (dois) empregados do quadro da Agência, sendo: 1 (uma) Ouvidora; 1 (uma) técnica, atualmente de licença e todas 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 Segundo Semestre de 2021, a Ouvidora Viviane Oliveira da Costa participou: Como Elaborar o Manual de Normas e



Procedimentos; 11º Congresso de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo; Sindicância e Processo Administrativo Disciplinar para Empregados Públicos Regidos pela CLT (Consolidação da Leis Trabalhistas); V Simpósio Nacional de Ouvidorias: Governança Pública, Ouvidoria e Cidadania Digital.

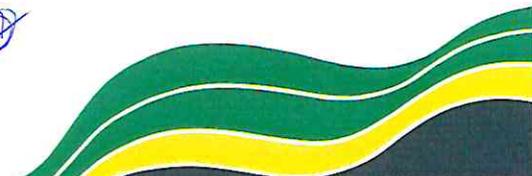
Conforme as normas estabelecidas pelo BCB, a Ouvidoria da AFEAM vem atuando com transparência, independência e imparcialidade, buscando oferecer oportunidades de aprimoramento na qualidade dos produtos e serviços da Agência, por meio de decisões da Diretoria, tornando-se uma relevante unidade na estrutura 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.

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.

Após análise de demandas recorrentes sobre os mesmos assuntos, a Ouvidoria identificou fragilidades nos procedimentos adotados pela Agência no processo de concessão de crédito, visando melhorias nos processos e a redução da insatisfação dos clientes fez sugestões a Diretoria da Afeam:

- C.I nº 450/2021, de 06 de julho de 2021, **anexo 7**, com duas sugestões de



melhorias que foram implementadas;

- C.I nº 783/2021, de 22 de outubro de 2021, **anexo 8**, com duas sugestões de melhorias, a Diretoria submeteu a Getec e Gecor para avaliação da sugestão.

Foi registrada uma demanda de sugestão na Ouvidoria do TCE – AM, tendo em vista a relação direta com o objeto da manifestação, foi encaminhada a referida manifestação a Ouvidoria da Afeam, que tomou conhecimento e as providências cabíveis. **anexo 6**

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. No Segundo Semestre de 2021, houveram 3 (três) solicitações de informação através do sistema e- SIC, e 2 (duas) que por e-mail. **anexo 4**

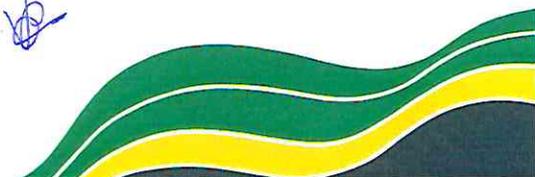
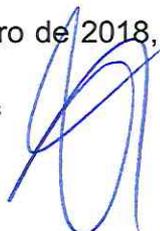
5. SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO

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

6. CANAL DE COMUNICAÇÃO DE INDÍCIOS DE ILICITUDES – CCII

A partir de 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 Segundo Semestre de 2021 ingressou 3 (três) denúncias, as quais foram encaminhadas a Diretoria que determinou a abertura de Sindicância Administrativa para a averiguação dos fatos.

7. CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no Segundo Semestre de 2021, por meio dos canais de acesso, recebeu 41 (quarenta 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.

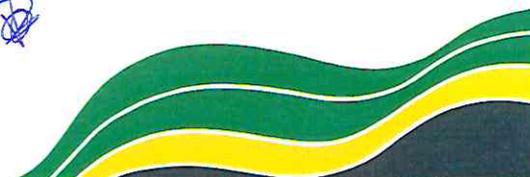
Houve 1(um) elogio ao colaborador Alan Henrique dos Anjos pelo bom atendimento prestado ao cliente.

Foram registradas 29 (vinte e nove) reclamações, 13 (treze), por demora na concessão do crédito, 8 (oito) por arquivamento de propostas, 4 (quatro) por não ter recebido informações sobre proposta, 3 (três) por problemas com pagamento em atraso e 1(um) por alteração do e-mail de acesso ao portal do cliente.

Quanto as 9 (nove) demandas de informações, 6 (seis) foram solicitando informações sobre financiamentos e 3 (três) sobre exclusão de e-mail e sócios.

Houve registro de 2 (duas) denúncias sobre o atendimento no P.A. no município de Parintins.

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 através de CIs.

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 Comitê de Auditoria – COAUD e 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 BCB pelo tempo devido, com cópia enviada à Auditoria Interna – AUDIN.

Manaus, 14 de fevereiro de 2022



MARCOS VINÍCIUS CARDOSO DE CASTRO
Diretor Responsável pela Ouvidoria



VIVIANE OLIVEIRA DA COSTA
Ouvidora

