



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE/2022

1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A. – AFEAM, em cumprimento ao que estabelece a Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020, Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020, 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 – primeiro semestre de 2022, onde constam os registros referentes aos atendimentos totais realizados, enquanto que no **Anexo 2** constam os registros relativos aos atendimentos realizados no mês de junho/2022.

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 primeiro semestre de 2022, 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 CMN nº 4.860, de 23/10/2020, Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020 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 CMN nº 4.860, de 23/10/2020, Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020 no tocante ao registro, tratamento, controle e arquivamento das demandas de Ouvidoria.



3. ASPECTOS QUANTITATIVOS

No primeiro semestre de 2022, 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 primeiro semestre de 2022, são também considerados os atendimentos de primeira instância, foram registrados um total de **111.046** (cento e onze mil e quarenta e seis) atendimentos. Desse total, apenas **38** (trinta e oito) 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 – 1º SEMESTRE DE 2022					
Demandas de Ouvidoria (Sistema OMD)			Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria		
Tipo	Quantidade	%	Canais de Atendimento	Quantidade	%
Denúncia	1	2,63	Presencial	3	0,00
Reclamação	21	55,27	E-Mail	5.300	4,77
Informação	14	36,84	WhatsApp	103.548	93,25
Sugestão	2	5,26	Site	33	0,03
Elogio	0	0,00	Telefone	2161	1,95
Total	38	100	Caixa de Sugestão	1	0,00
			Total Geral	111.046	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 93,25% deu-se por whatsapp; 4,77% por e-mail; 1,95% por telefone; e 0,03% pelo site. No primeiro semestre de 2022 foram registradas 38

(trinta e oito) manifestações procedentes e devidamente solucionadas dentro do prazo, conforme **anexo 9**.

Quanto aos tipos de manifestantes, 63,16% das reclamações foram registradas por usuários pessoas físicas, 34,21% pessoas jurídicas e 2,63% 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.

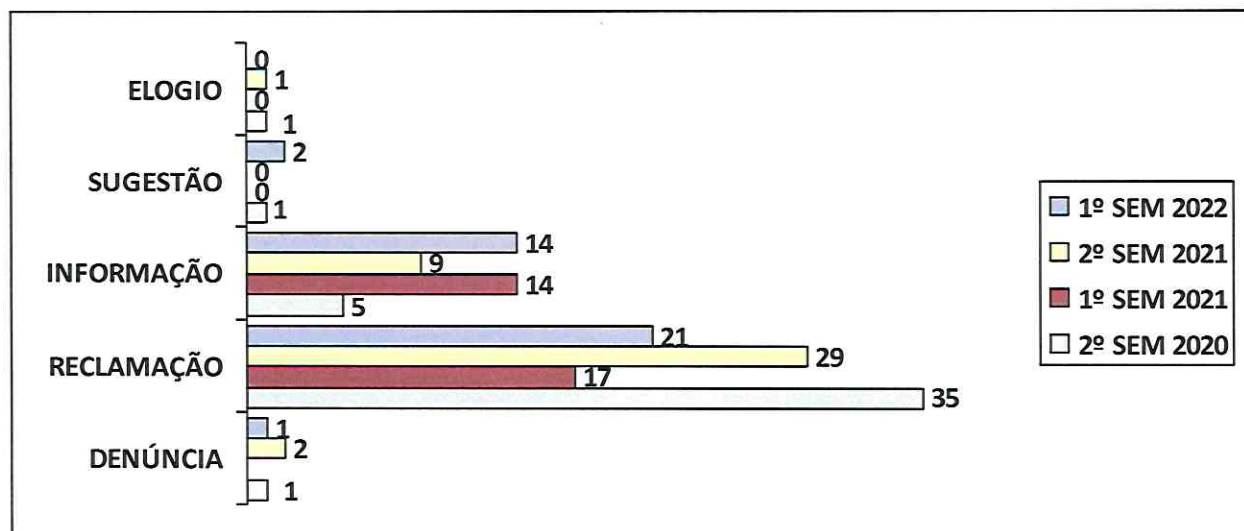
COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2020 A 2022								
Tipo	2º SEMESTRE/2020		1º SEMESTRE/2021		2º SEMESTRE/2021		1º SEMESTRE/2022	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Denúncia	1	2,32	0	0,00	2	4,88	1	2,63
Reclamação	35	81,40	17	54,83	29	70,73	21	55,27
Informação	5	11,64	14	45,17	9	21,96	14	36,84
Sugestão	1	2,32	0	0,00	0	0,00	2	5,26
Elogio	1	2,32	0	0,00	1	2,43	0	0,00
Total	43	100	31	100	41	100	38	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, houve uma diminuição do número de reclamações em comparação ao segundo semestre de 2021 e um aumento em relação ao primeiro semestre de 2021.

COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2020 A 2022 (atendimentos totais)						
Canais de atendimento	1º SEMESTRE/2020		2º SEMESTRE/2021		1º SEMESTRE/2022	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Presencial	1	0,01	0	0,00	3	0,00
Telefone	0	0,00	4.651	4,70	2.161	1,95
Site	28	0,05	41	0,04	33	0,33
E-mail	4.700	8,96	5.020	5,07	5.300	4,77
Whatsapp	47.748	90,98	89.305	90,19	103.548	93,25
Correspondência	0	0	0	0	0	0
Caixa de sugestão	0	0	0	0	1	0
Total	52.477	100	99.017	100	111.046	100

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

- a) No segundo semestre de 2021 as estatísticas da quantidades de mensagens do whatsapp estavam sendo apagadas automaticamente devido a falta de espaço de armazenamento do celular, prejudicando o relatório da quantidade de mensagens recebidas;
- b) 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 retonarem 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, mesmo com as melhorias, há uma grande quantidade de pedidos de informações e reclamações sobre a conferência do contrato e liberação do crédito.

No que tange aos registros de demandas realizadas de forma presencial, houve 3 (três) registros. Ressalta-se ainda, em comparação ao segundo semestre de 2021 há um aumento do atendimento de mensagem eletrônica Whatsapp, onde o mesmo se destaca com 103.548 atendimentos, equivalente a aproximadamente a 93% do total de registros.

Em abril de 2020, foi lançado o Crédito Emergencial, que atualmente chegou a mais de **37.188** (trinta e sete mil, cento e dezoito) operações aprovadas, desse total, **6.307** (seis mil trezentos e sete), foram contratadas no primeiro semestre de 2022.

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 24/06/2022 foi implementado a assinatura eletrônica no processo de crédito da Afeam, a ferramenta teve um salto diante dos desafios impostos pela pandemia nos últimos dois anos com uma grande transformação digital, tornando fundamental na rotina do processo de crédito da Afeam, pela agilidade, eficiência e segurança garantindo a autenticidade das informações e maiores ganhos para a Agência.

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 pela Ouvidora, empregada do quadro da Agência, qualificada para o exercício da função, conforme estabelece a Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020 e Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020. 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 primeiro semestre de 2022, a Ouvidora Viviane Oliveira da Costa participou: Seminário Nacional de Ouvidoria; Prevenção a Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo –PLD/FT.

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.

A Ouvidoria, além de suas atribuições precípua, 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 primeiro semestre de 2022, **houveram 3 (três) solicitações de informação** através do sistema e- SIC. 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 Primeiro semestre de 2022, **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 primeiro semestre de 2022 **não houve ingresso** de denúncias no Canal.

7. CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no primeiro semestre de 2022, por meio dos canais de acesso, recebeu 38 (trinta e oito) 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 registro de 2 (dois) sugestões, 1(um) sobre ser mais célere a análise das propostas de financiamento para estudante de odontologia e 1(um) sugerindo que seja fornecido café com leite no salão de atendimento.

Foram registradas 21 (vinte e um) reclamações, 9 (nove), por demora na concessão do crédito, 9 (nove) por arquivamento de proposta de financiamento, 2 (dois) por problemas com o atendimento e, 1 (um) por não aprovação do valor solicitado.

Houve 1(um) denúncia de um usuário que registrou que seu irmão teve um financiamento aprovado sem ter atividade informada utilizando fotos da atividade de outra pessoa e a tentativa da cunhada de fazer uma solicitação de financiamento sem possuir a atividade.

Quanto as 14 (quatorze) demandas de informações, 6 (seis) foram informações sobre andamento da proposta de financiamento, 2 (dois) como solicitar financiamentos, 2 (dois) sobre exclusão de e-mail e sócios, 1 (um) sobre arquivamento da proposta de financiamento, 1 (um) sobre renegociação de dívida, 1 (um) sobre a senha para assinatura eletrônica, e 1(um) teste realizado pela AUDIN.

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 reuniões ou 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, 19 de julho de 2022



MARCOS VINÍCIUS CARDOSO DE CASTRO
Diretor Responsável pela Ouvidoria



VIVIANE OLIVEIRA DA COSTA
Ouvidora