

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º 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 – segundo 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 dezembro/2022.

Para ter acesso ao canal da Ouvidoria no site da AFEAM, há um item no “MENU” Acesso à Informação, 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 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.

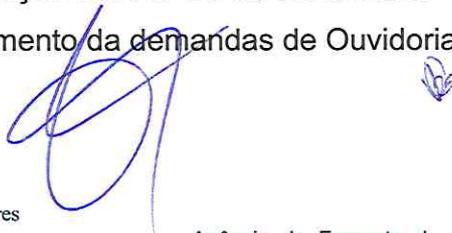
Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos internos, a Ouvidoria, em conjunto com o gerente da área, demanda as alterações necessárias.

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 – (PA) 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, 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 segundo 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 segundo semestre de 2022, são também considerados os atendimentos de primeira instância, foram registrados um total de **107.693** (cento e sete mil, seiscentos e noventa e três) atendimentos. Desse total, apenas **20** (vinte) 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 2022					
Demandas de Ouvidoria (Sistema OMD)			Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria		
Tipo	Quantidade	%	Canais de Atendimento	Quantidade	%
Denúncia	5	25,00	Presencial	0	0,00
Reclamação	4	20,00	E-Mail	3.478	3,23
Informação	9	45,00	WhatsApp	102.772	95,43
Sugestão	0	0,00	Site	18	0,02
Elogio	2	10,00	Telefone	1.423	1,32
Total	20	100	Caixa de Sugestão	2	0,00
			Total Geral	107.693	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 95,43% deu-se por whatsapp; 3,23% por e-mail; 1,32% por telefone; e 0,02% pelo site. No segundo semestre de 2022 foram registradas 20

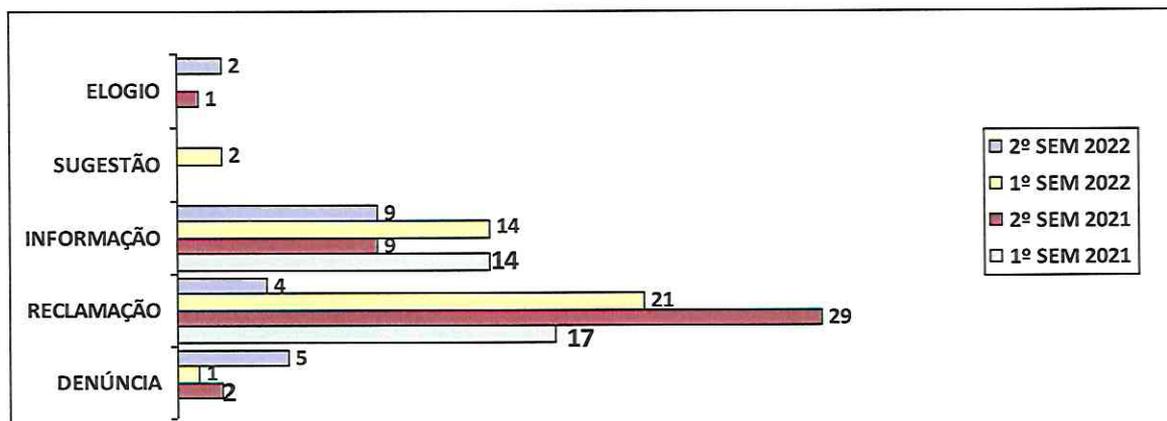
(vinte) manifestações procedentes e devidamente solucionadas dentro do prazo, conforme **anexo 5**.

Quanto aos tipos de manifestantes, 70% das demandas foram registradas por usuários pessoas físicas, 5% pessoas jurídicas e 25% anônimos.

COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2021 A 2022								
Tipo	1º SEMESTRE/2021		2º SEMESTRE/2021		1º SEMESTRE/2022		2º SEMESTRE/2022	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
	Denúncia	0	0,00	2	4,88	1	2,63	5
Reclamação	17	54,83	29	70,73	21	55,27	4	20,00
Informação	14	45,17	9	21,96	14	36,84	9	45,00
Sugestão	0	0,00	0	0,00	2	5,26	0	0,00
Elogio	0	0,00	1	2,43	0	0,00	2	10,00
Total	31	100	41	100	38	100	20	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 primeiro semestre de 2022 como também do primeiro e segundo semestre de 2021.

COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2021 A 2022 (atendimentos totais)								
Canais de Atendimento	1º SEMESTRE/2021		2º SEMESTRE/2021		1º SEMESTRE/2022		2º SEMESTRE/2022	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Presencial	1	0,01	0	0,00	3	0,00	0	0,00
Telefone	0	0,00	4.651	4,70	2.161	1,95	1.423	1,32
Site	28	0,05	41	0,04	33	0,33	18	0,02
E-mail	4.700	8,96	5.020	5,07	5.300	4,77	3.478	3,23
Whatsapp	47.748	90,98	89.305	90,19	103.548	93,25	102.772	95,43
Correspondência	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Caixa de sugestão	0	0	0	0	1	0	2	0,00
Total	52.477	100	99.017	100	111.046	100	107.693	100

Concernente aos atendimentos totais, distinguidos por tipo de Canal, ficou registrado uma expressiva redução na quantidade de demandas recebidas em comparação ao primeiro semestre de 2022, principalmente pelos seguintes fatores:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.

No que tange aos registros de demandas realizadas de forma presencial, não houve registros. Ressalta-se ainda, em comparação ao primeiro semestre de 2022 há uma diminuição do atendimento de mensagem eletrônica Whatsapp, com 102.772 atendimentos, equivalente a aproximadamente a 95,43 % do total de registros.

Em janeiro de 2022, foi lançado o +Crédito Amazonas, com mais de 17 (dezessete) mil operações de crédito, totalizando a liberação de cerca de **200.863.148** (duzentos milhões, oitocentos e sessenta e três mil, cento e quarenta e oito), desse total de operações **10.163** (dez mil, cento e sessenta e três), foram contratadas no segundo semestre de 2022.

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.

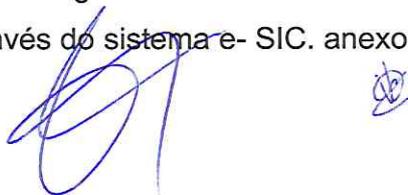
Com vista a valorização e capacitação funcional, no segundo semestre de 2022, a Ouvidora Viviane Oliveira da Costa participou: Semana de Disseminação da Cultura de Controles Internos, Compliance e Gerenciamento de Riscos, com Palestras sobre: LGPD; Licitação; Ética, Conduta e integridade; Política da Segurança da Informação e Cibernética – PSIC; Gerenciamento Integrado de Riscos, RAS e Gestão de Capital e Ouvidoria da AFEAM.

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 segundo semestre de 2022, **houveram 5 (cinco) 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 segundo semestre de 2022, **não foram registradas demandas** no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR.

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 2022 **não houve ingresso** de denúncias no Canal.

7. CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no segundo semestre de 2022, por meio dos canais de acesso, recebeu 20 (vinte) 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) elogios, pelo excelente atendimento prestado pelos colocadores da Afeam.

Foram registradas 4 (quatro) reclamações, 1 (um) por demora na liberação do crédito, 1 (um) por arquivamento de proposta de financiamento, 1 (um) pelo site sem conexão com o servidor devido a falta de energia, 1 (um) inclusão de dados no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central – SCR por outra Instituição Financeira.

Houve o registro de 5 (cinco) denúncias, sendo que 3 (três) são reclamações do atendimento do Coordenador do Posto de Atendimento de Manacapuru, que foram registradas erroneamente como denúncia, 2 (dois) de um possível funcionário recebendo benefício financeiro para aprovação do crédito da Afeam, por ser denúncia anônima e não ter anexos das supostas provas, a Ouvidoria não teve como prosseguir com a denúncia, bem como não temos registros de novas denúncias da mesma natureza.

Quanto as 9 (nove) demandas de informações, 4 (quatro) foram informações sobre andamento da proposta de financiamento, 1 (um) como solicitar financiamento, 1 (um) sobre o concurso, 1 (um) sobre o horário de atendimento do Posto de Atendimento, 2 (dois) sobre a retirada de dados no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central – SCR de outras Instituições Financeiras.

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, 15 de fevereiro de 2023.



MARCOS VINÍCIUS CARDOSO DE CASTRO
Diretor Responsável pela Ouvidoria



VIVIANE OLIVEIRA DA COSTA
Ouvidora