Carta de Serviços

CRÉDITO AMAZONAS

AFEAM
Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A.

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

GOVERNANÇA

Governador do Estado
Wilson Miranda Lima
Vice-Governador do Estado
Tadeu de Souza Silva
Diretor - Presidente
Marcos Vinícius Cardoso de Castro
Diretor de Crédito
João Batista Tavares
Diretora de Administração
Cristina Coelho da Silva
Elaboração
Gilza Mirna Alves Salazar / Ramiro Silva Neto / Viviane Oliveira da Costa
Revisão
Viviane Oliveira da Costa / Priscila Sena
Diagramação
José Leal

Atualizada em 16/05/2023

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 4

MISSÃO, VISÃO E VALORES 5

INSTITUCIONAL 7

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO 8

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM 9

PROCESSO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO – ETAPAS 9

LINHAS DE FINANCIAMENTO 11

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO 29

OUVIDORIA 35

APRESENTAÇÃO

Em consonância com a Lei Nº 13.460/17 - Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, a AFEAM apresenta sua Carta de Serviços , que tem por objetivo dar transparência às suas ações e informar o usuário (Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público) sobre os serviços prestados, as formas de acesso aos mesmos, além de estabelecer seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Com a Carta de Serviços a AFEAM busca evidenciar os principais serviços de concessão de crédito, o serviço de renegociação de crédito e a ouvidoria, que representa o elo de comunicação entre a empresa e o usuário, de forma a permitir que a sociedade acompanhe, participe e avalie o desempenho no cumprimento de sua missão.

MISSÃO E VISÃO

Missão

Promover o desenvolvimento sustentável do Estado do Amazonas, por meio de financiamento às atividades produtivas, proporcionando a geração de ocupação e renda, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida do povo amazonense.

Visão

Ser referência, enquanto instituição financeira de fomento, pela excelência de sua atuação como agente de desenvolvimento sustentável da região amazônica, com presença permanente nos municípios polos das nove sub-regiões do Estado do Amazonas.

Valores

- Permanente Responsabilidade Social;
- Sustentabilidade;
- Efetividade no Uso dos Recursos;
- Excelência no Padrão de Qualidade;
- Humanização nos Relacionamentos;
- Harmonização de Interesses Agência-Comunidade;
- Valorização dos Recursos Humanos.

INSTITUCIONAL

A Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A. – AFEAM foi Instituída pela Lei Estadual 2.505/98, de 12/11/1998, regendo-se pela Lei Federal nº 6.404/76 e Lei Federal nº 13.303/16, em consonância à Lei nº 4.595/64, é uma empresa pública, classificada como instituição financeira não bancária, subordinada à fiscalização e supervisão do Banco Central do Brasil e organizada sob forma de sociedade anônima, de capital fechado.

Tem como prioridade o apoio financeiro, creditício e técnico às iniciativas que estimulam o desenvolvimento dos setores produtivos da economia amazonense e a melhoria da qualidade de vida da população, contribuindo com a geração de emprego e renda e suas implicações sobre o desenvolvimento social.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1 – PRESENCIAL

- **AGÊNCIA**

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta das 8h às 14h.

- **AÇÕES ITINERANTE DE CRÉDITO**

Horário de Atendimento: Conforme demanda

- **OUVIDORIA**

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta de 8h às 17h.

REDES SOCIAIS

- Facebook
- Instagram
- Youtube

2 – VIRTUAL

- Site

Os serviços referentes a solicitação de financiamento, cobrança e renegociação são feitos de forma on-line no site da AFEAM por meio do Portal do Cliente ou Parceiros Técnicos.

- Aplicativo AFEAM
- Ouvidoria
- Fale Conosco
- WhatsApp
- E-SIC

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

PROCESSO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO - ETAPAS		
NOME DA ETAPA	DESCRIÇÃO	REQUISITOS/DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA
ATENDIMENTO E CADASTRO	O cadastro é realizado pelo site da AFEAM http://www.afeam.am.gov.br ou por meio dos parceiros técnicos e devem ser realizados por empreendedores com atividades econômicas em Manaus e interior do Estado do Amazonas ou que queiram desenvolver um novo negócio no Estado.	De acordo com a Relação de Documentos, disponível no site da AFEAM http://www.afeam.am.gov.br.
VISITA TÉCNICA	Visita "in loco" conforme critério e necessidade identificada pela AFEAM durante a análise de crédito.	• Estar na atividade; • Experiência ou ; • Curso de certificação na atividade a ser financiada; • Capacidade de pagamento; • Geração de emprego e renda.
ANÁLISE	Período que a AFEAM efetua a análise dos documentos, informações da atividade e a viabilidade do pleito.	• Documentos solicitados no processo de financiamento.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

PROCESSO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO - ETAPAS		
NOME DA ETAPA	DESCRIÇÃO	REQUISITOS/DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA
CONTRATAÇÃO	• Formalizada por meio de título de crédito.	Assinaturas no título de crédito de forma eletrônica ou assinaturas no título de crédito de forma física com assinaturas reconhecidas em cartório;
LIBERAÇÃO DE RECURSO	• Depósito na conta corrente do empreendedor quando capital de giro, quando se tratar de equipamentos é feito diretamente na conta do fornecedor.	• Pessoa Física: Apresentar conta corrente (qualquer banco) ou conta poupança (somente do Banco Bradesco) em nome do titular • Pessoa Jurídica: Apresentar conta corrente, em qualquer banco, em nome da empresa.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS	
PERÍODO DE VIGÊNCIA	A partir de 02/01/2022
FINALIDADE	Capital de Giro para custear as principais despesas/custos operacionais como folha de pagamento, aluguel, contas de consumo e outros necessários para a manutenção da atividade produtiva. Investimentos Fixos para adequações e melhorias nos estabelecimentos e aquisição de máquinas e equipamentos para aumento de produtividade.
CONDIÇÕES DE FINANCIAMENTO	De acordo com o perfil do cliente conforme link a seguir: https://www.afeam.am.gov.br/credito-amazonas/#!/

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS

RESTRIÇÃO CADASTRAL:

Será permitida a restrição cadastral somente as inseridas nos sistemas de proteção ao crédito a partir de 01/01/2020 de acordo com o limite de cada programa.

Setor Primário

Programa de financiamento	Limite de financiamento (R$)	Restrição até (R$)	
		Capital	Interior
Afeam Agro	21.000,00	2.100,00	
	De 21.000,00 até 300.000,00	3.000,00	
Associações, Cooperativas, Agroindústrias e Empresas Rurais	Comercialização: 500.000,00	10.000,00	
	Investimento: 1.000.000,00	10.000,00	

Prazo de pagamento

- **Custeio:** Até 2 anos conforme ciclo da cultura;
- **Investimento semi-fixo:** Até 6 anos na aquisição de maquinas e equipamentos com provável duração útil não superior a 5 anos, veículos, tratores, implementos e embarcações;
- **Investimento fixo:** Até 12 anos na aquisição de maquinas e equipamentos com provável duração útil superior a 5 anos, eletrificação rural, energia solar e implantação de culturas de ciclo longo.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS

RESTRIÇÃO CADASTRAL:

Será permitida a restrição cadastral somente as inseridas nos sistemas de proteção ao crédito a partir de 01/01/2020 de acordo com o limite de cada programa.

Setores Secundário e Terciário

Programa de financiamento	Limite de financiamento (R$)	Restrição até (R$)	
		Capital	Interior
Afeam Microcrédito	21.000,00	1.050,00	2.100,00
Afeam Varejo I	De 21.000,01 até 49.999,99	2.500,00	5.000,00
Afeam Varejo II	De 50.000,00 até 200.000,00	5.000,00	10.000,00

Prazo de pagamento

- **Capital de Giro:** Até 90 dias para começar a pagar + 33 parcelas mensais
- **Investimento Fixo e Misto:** Até 180 dias para começar a pagar + 54 parcelas mensais

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS	
TARIFAS DE FINANCIAMENTO	Conforme Tabela de Tarifas da AFEAM
LIBERAÇÃO	• Pessoa Física: Apresentar conta corrente (qualquer banco) ou conta poupança (somente do Banco Bradesco) em nome do titular do financiamento. • Pessoa Jurídica: Apresentar conta corrente, em qualquer banco, em nome da empresa.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS	
FORMA DE ACESSO	Site da AFEAM - http://www.afeam.am.gov.br/ ou por meio dos Parceiros Técnicos. ● Primeiro Acesso: https://servicos.afeam.org.br/portalcliente/controller/logincontroller.php?action=TREGISTRAR ● Possuo Usuário e Senha: https://servicos.afeam.org.br/portalcliente/controller/logincontroller.php
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Disponível em **https://www.afeam.am.gov.br/credito-amazonas/#!/** de acordo com o perfil do cliente.
PRAZOS	A instituição financeira terá prazo de até 30 dias na Capital e de até 45 dias no Interior, para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS	
ETAPAS DO PROCESSO DE CRÉDITO	• Cadastro • Pesquisa • Anexação de Documentos • Conferência de Documentos • Análise de Crédito • Contratação • Assinatura de Contrato • Liberação • Acompanhamento
DÚVIDAS	Informações sobre financiamento: (92) 3655-3042 (Capital) / (92) 3655-3028 (Interior) Horário: 8h às 14h (segunda à sexta-feira)

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO - MICROCRÉDITO ODONTO	
REQUISITOS	Declaração da instituição de ensino de que está regularmente matriculado no curso de Odontologia a partir do 3º (terceiro) período de estudo
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Conforme descrito no link dos documentos no site: https://www.afeam.am.gov.br/credito-amazonas-estudante-de-odontologia/#!/
LOCAL	www.afeam.am.gov.br
ATENDIMENTO PRESENCIAL	Na SEDE DA AFEAM: Para solicitar a partir da segunda carta de crédito conforme cronograma estabelecido no contrato : Por ordem de chegada, respeitando o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 e a Lei Estadual nº 5.867 de 29/04/2022.
TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO	Imediato ao acessar o site.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Imediato ao acessar o site.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO - MICROCRÉDITO ODONTO	
PRAZOS	A AFEAM terá o prazo de até 20 dias para concluir o processo, após o proponente cumprir com todos os requisitos. Na impossibilidade de atender o prazo, a AFEAM informará a nova estimativa do prazo necessário e buscará a solução mais urgente para a demanda.
CUSTO DO SERVIÇO	Conforme tabela de tarifas constante no site: http:/www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO - TRANSPORTE AQUAVIÁRIO	
REQUISITOS	Pessoas jurídicas que atuam na atividade de transporte de carga e passageiros via fluvial.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/programa-transporte-aquaviario-pj/
LOCAL	www.afeam.am.gov.br
TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO	Imediato ao acessar o site
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Imediato ao acessar o site
PRAZOS	A AFEAM terá o prazo de até 35 dias para concluir o processo, após o proponente cumprir com todos os requisitos. Na impossibilidade de atender o prazo, a AFEAM informará a nova estimativa do prazo necessário e buscará a solução mais urgente para a demanda.
CUSTO DO SERVIÇO	Conforme tabela de tarifas constante no site: http:/www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO - AFEAM AGRO (MICROCRÉDITO E CRÉDITO VAREJO)	
REQUISITOS	Ser produtor rural e o projeto a ser financiado obrigatoriamente deve ser elaborado pelo IDAM.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/afeam-agro/
LOCAL	O atendimento é realizado pelo IDAM em suas unidades na capital e nos municípios do interior do Estado.
HORÁRIO	Das 8h às 14h, podendo variar conforme cada unidade do IDAM, tanto na capital quanto nos municípios do interior do Estado.
TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO	Conforme a lei das filas e atendimento preferencial praticado nas unidades do IDAM.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO - AFEAM AGRO (MICROCRÉDITO E CRÉDITO VAREJO)	
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Por ordem de chegada, conforme emissão de senha, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).
PRAZOS	A AFEAM terá o prazo de até 35 dias para concluir o processo, após o proponente cumprir com todos os requisitos. Na impossibilidade de atender o prazo, a AFEAM informará a nova estimativa do prazo necessário e buscará a solução mais urgente para a demanda.
CUSTO DO SERVIÇO	Conforme tabela de tarifas constante no site: http:/www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO - AFEAM MAIS	
REQUISITOS	Pessoa Jurídica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/linhas-de-financiamento/afeam-mais/#!/
LOCAL	www.afeam.am.gov.br
FORMA DE ACESSO	Enviar os documentos devidamente preenchidos e assinados para o e-mail cadastro@afeam.org.br
TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO	Imediato ao acessar o site.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Imediato ao acessar o site.
PRAZOS	A AFEAM terá o prazo de até 35 dias para concluir o processo, após o proponente cumprir com todos os requisitos. Na impossibilidade de atender o prazo, a AFEAM informará a nova estimativa do prazo necessário e buscará a solução mais urgente para a demanda.
CUSTO DO SERVIÇO	Conforme tabela de tarifas constante no site: http:/www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO - AFEAM INOVACRED	
REQUISITOS	Pessoa Jurídica. Preencher formulário de Proposta de Financiamento do Programa Inovacred.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Conforme descrito no link dos documentos no site: https://www.afeam.am.gov.br/inovacred/#!/
LOCAL	www.afeam.am.gov.br
FORMA DE ACESSO	**Na Capital:** O cadastro é realizado na sede da Agência de Fomento, em Manaus.
TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO	Imediato ao acessar o site
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Imediato ao acessar o site

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO - AFEAM INOVACRED	
PRAZOS	A AFEAM terá o prazo de até 35 dias para concluir o processo, após o proponente cumprir com todos os requisitos. Na impossibilidade de atender o prazo, a AFEAM informará a nova estimativa do prazo necessário e buscará a solução mais urgente para a demanda.
CUSTO DO SERVIÇO	Conforme tabela de tarifas constante no site: http:/www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO - +CRÉDITO INOVAÇÃO	
REQUISITOS	Pessoas jurídicas que desenvolvam atividade produtiva, com caráter inovador, que criam e/ou aperfeiçoam sistemas, métodos ou modelos de negócio, de produção, de serviços ou de produtos, nos setores primário, secundário e terciário da economia, a exemplo das Startups ou Empresas de inovação, que estão na fase de Operação em diante
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Conforme descrito no link dos documentos no site: https://www.afeam.am.gov.br/afeam-inovacao/#!/
LOCAL	www.afeam.am.gov.br
FORMA DE ACESSO	O atendimento é realizado pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação – SEDECTI
TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO	Conforme a lei das filas e atendimento preferencial praticado na Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação – SEDECTI
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme a lei das filas e atendimento preferencial praticado na Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação – SEDECTI

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO - +CRÉDITO INOVAÇÃO	
PRAZOS	A AFEAM terá o prazo de até 35 dias para concluir o processo, após o proponente cumprir com todos os requisitos. Na impossibilidade de atender o prazo, a AFEAM informará a nova estimativa do prazo necessário e buscará a solução mais urgente para a demanda.
CUSTO DO SERVIÇO	Conforme tabela de tarifas constante no site: http:/www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO - +CRÉDITO ENERGIA SUSTENTÁVEL	
REQUISITOS	Pessoas físicas e jurídicas que desenvolvam atividade produtiva no Estado do Amazonas nos setores: primário, secundário e terciário com projetos e iniciativas que estimulem a produção e o uso de fontes de energia renováveis, além de promover a eficiência energética com uma economia mais limpa e a redução do impacto ao meio ambiente.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Conforme descrito no link dos documentos no site: https://www.afeam.am.gov.br/afeam-energia-sustentave/#!/
LOCAL	www.afeam.am.gov.br
FORMA DE ACESSO	Setor primário: Procure a Unidade Local do IDAM no seu município com a documentação completa conforme relação de documentos; Setores Secundários e Terciários: No site da AFEAM
TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO	Setor primário: Conforme a lei das filas e atendimento preferencial praticado nas unidades do IDAM. Setores Secundários e Terciários: Imediato ao acessar o site
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Setor primário: Conforme a lei das filas e atendimento preferencial praticado nas unidades do IDAM. Setores Secundários e Terciários: Imediato ao acessar o site

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

1. CONCESSÃO DE CRÉDITO

LINHAS DE FINANCIAMENTO - +CRÉDITO ENERGIA SUSTENTÁVEL	
PRAZOS	A AFEAM terá o prazo de até 35 dias para concluir o processo, após o proponente cumprir com todos os requisitos. Na impossibilidade de atender o prazo, a AFEAM informará a nova estimativa do prazo necessário e buscará a solução mais urgente para a demanda.
CUSTO DO SERVIÇO	Conforme tabela de tarifas constante no site: http:/www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

2. RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO		
INFORMAÇÕES	NA CAPITAL	
REQUISITOS	SALDO DEVEDOR ATÉ **R$ 21.000,00**	SALDO DEVEDOR DE **R$ 21.000,01 até R$ 50.000,00**
	• Solicitação diretamente no Portal do Cliente; • Pagamento da entrada e custas de honorários judiciais (se houver); • Atualização Cadastral; • Envio da documentação diretamente no portal do cliente e • Retirada do novo carnê de pagamento diretamente no portal do cliente.	• Solicitação via whatsapp 92-3655-3061; • Pagamento da entrada e custas de honorários judiciais (se houver); • Atualização cadastral; • Análise e envio da aditivo/contrato via e-mail pela AFEAM; **Envio da documentação:** 1. No Portal do Cliente, caso o financiamento não possua garantia real ou 2. Na AFEAM: via setor de protocolo ou pelos correios para o setor GECOB - Av. Constantino Nery – 5733 – Flores Cep 69058-795 Manaus - Amazonas. **Retirada do novo carnê de pagamento diretamente no portal do cliente.**

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

2. RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO	
INFORMAÇÕES	NA CAPITAL
LOCAL	No site da AFEAM via PORTAL DO CLIENTE, na SEDE DA AFEAM Avenida Constantino Nery, 5733, Flores - CEP 69058-795. Manaus – AM ou pelo whatsapp 92-3655-3061
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Documento de Identificação com foto.
HORÁRIO	• No portal do cliente atendimento 24 horas, inclusive sábado, domingo e feriado; • Na AFEAM e WhatsApp 92-3655-3061 no horário das 8h às 14h (segunda à sexta-feira)
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Na SEDE DA AFEAM: Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000, (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).
TEMPO PARA ATENDIMENTO	Conforme dispõe a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 e a Lei Estadual nº 5.867 de 29/04/2022.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

2. RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO	
INFORMAÇÕES	NA CAPITAL
PRAZOS	A instituição financeira terá prazo de até 15 dias para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.
CUSTO DO SERVIÇO	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

2. RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO		
INFORMAÇÕES	NO INTERIOR	
REQUISITOS	SALDO DEVEDOR ATÉ **R$ 50.000,00**	SALDO DEVEDOR ACIMA DE **R$ 50.000,00**
	• Solicitação via whatsapp 92-36553061. • Pagamento da entrada e custas de honorários judiciais (se houver); • Análise, elaboração de aditivo e geração; • **Envio da documentação:** Entrega da documentação devidamente reconhecida as assinaturas em cartório no protocolo AFEAM ou pelos correios para o setor GECOB - Av. Constantino Nery – 5733 – Flores Cep 69058-795/ Manaus - Amazonas. • Retirada do novo carnê de pagamento diretamente no portal do cliente.	• Solicitação via whatsapp 92-36553061 para orientações à respeito da renegociação. • Pagamento de entrada e custas de honorários (se houver); • 1. *Setor de indústria/comércio e serviço*: • Solicitação formal do cliente contemplando os motivos da inadimplência via e-mail (gecob@afeam.org.br) e proposta do novo cronograma de pagamentos; • *2. Setor primário:* • Laudo do parceiro técnico (IDAM ou outros) a ser enviado via email (gecob@afeam.org.br). • Retirada do novo carnê de pagamento diretamente no portal do cliente.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

2. RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO	
INFORMAÇÕES	**NO INTERIOR**
LOCAL	Nas Unidades Locais do IDAM (parceiro técnico da AFEAM)
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Documento de Identificação com foto.
HORÁRIO	Conforme horário do parceiro técnico
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Na SEDE DA AFEAM: Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000, (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).
TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO	Conforme dispõe a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 e a Lei Estadual nº 5.867 de 29/04/2022.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

2. RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO	
INFORMAÇÕES	**NO INTERIOR**
PRAZOS	A instituição financeira terá prazo de até 15 dias para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.
CUSTO DO SERVIÇO	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

O QUE É OUVIDORIA?

Ouvidoria é um espaço para comunicação entre a instituição e usuários de seus produtos e serviços, sendo responsável por prestar orientações, receber e gerenciar manifestações de forma transparente e imparcial, inclusive na mediação de conflitos pelo tratamento de reclamações e denúncias a respeito de irregularidades, falhas na prestação de serviços, podendo receber, ainda, sugestões e elogios.

DENÚNCIA

RECLAMAÇÃO

SUGESTÃO

ELOGIO

OUVIDORIA – CANAIS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO VIRTUAL

Por meio do site www.afeam.am.gov.br, que disponibiliza 03 (três) canais com finalidades distintas: Ouvidoria: Para registrar um elogio, sugestão, denúncia, reclamação ou obter informações
https://afeam.omd.com.br/afeam/externo/cadastro.do
ESIC: (solicitação de acesso a informação)
https://acessoainformacao.am.gov.br/index/

Fale conosco: (dúvidas) ttp://www.afeam.am.gov.br/fale-conosco/

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Na Agência de Fomento do Estado do Amazonas Sede da AFEAM – Av. Constantino Nery, 5733 – Flores CEP: 69.058-795 – Manaus – AM.

#fomentotransforma

CRÉDITO AMAZONAS
AFEAM Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A.
AMAZONAS GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

OUVIDORIA – CANAIS DE ATENDIMENTO

PRESENCIAL

Sede da AFEAM:
Avenida Constantino Nery, 5733,
Flores - CEP 69058-795.
Manaus – AM

Caixa de sugestão

Horário: 8h às 17h
(segunda à sexta-feira)

TELEFONE

0800 286 3066

ELETRÔNICO

https://afeam.omd.com.br/afeam/externo/cadastro.do
O serviço eletrônico funciona 24h.

WHATSAPP

(92) 3655-3070

O usuário deverá fornecer nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva. Prazo de resposta:
Prazo para resposta às demandas de Ouvidoria é de 10 dias úteis, prorrogável por igual período.

OUVIDORIA – e-SIC

PRESENCIAL

Sede da AFEAM:
Avenida Constantino Nery, 5733,
Flores - CEP 69058-795.
Manaus – AM
Horário: 8h às 17h
(segunda à sexta-feira)

ELETRÔNICO

https://falabr.cgu.gov.br/web/home
O serviço eletrônico funciona 24h.

Prazo de resposta: De forma imediata ou caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

OUVIDORIA – FALE CONOSCO

ELETRÔNICO

O usuário deverá fornecer nome, e-mail, assunto e mensagem de forma clara e objetiva. Prazo de resposta: às demandas de Ouvidoria são de 10 dias úteis, prorrogável por igual período.

http://www.afeam.am.gov.br/fale-conosco/

COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS

OMD

Acesse o sistema e informe o código da manifestação.
https://afeam.omd.com.br/afeam/externo/cadastro.do

e-SIC

Acesse o sistema e informe seu CPF e senha.
https://falabr.cgu.gov.br/web/home

FALE CONOSCO

Por ser uma demanda encaminhada por e-mail, não é possível o acompanhamento. A resposta será enviada para o e-mail informado.
http://www.afeam.am.gov.br/fale-conosco/

REDES SOCIAIS

www.afeam.am.gov.br
@afeamamazonas
AfeamAmazonas
Afeam Amazonas
(92) 3655-3070

Aplicativo AFEAM

AFEAM
Agência de Fomento do
Estado do Amazonas S.A.

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

Acesse o site:

www.afeam.am.gov.br