



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE/2023

www.afeam.am.gov.br
[instagram/afeamamazonas](https://www.instagram.com/afeamamazonas)
[youtube.com/afeamamazonas](https://www.youtube.com/afeamamazonas)
[facebook/afeamamazonas](https://www.facebook.com/afeamamazonas)

ouvidoria@afeam.org.br
Fone: (92) 3655-3070
Av. Constantino Nery, 5733 - Flores
CEP: 69058-795 - Manaus /AM

**AGÊNCIA DE FOMENTO DO
ESTADO DO AMAZONAS S.A. -
AFEAM**

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 que, para fins estatísticos, faz-se importante registrar em planilhas juntamente com as efetivas demandas de Ouvidoria, conforme **Anexo 1: Consolidação das Demandas de Ouvidoria - primeiro semestre de 2023**, 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/2023.

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 primeiro semestre de 2023, 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 à 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 da demandas de Ouvidoria.

3. ASPECTOS QUANTITATIVOS

No primeiro semestre de 2023, 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 2023, são também considerados os atendimentos de primeira instância, em que foram registrados um total de **154.622** (cento e cinquenta e quatro mil, seiscentos e vinte e dois) atendimentos. Desse total, apenas **25** (vinte e cinco) **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 2023					
Demandas de Ouvidoria (Sistema OMD)			Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria		
Tipo	Quantidade	%	Canais de Atendimento	Quantidade	%
Denúncia	3	12%	Presencial	2	0,001%
Reclamação	14	56%	E-Mail	3.674	2,38%
Informação	7	28%	WhatsApp	148.831	96,26%
Sugestão	0	0%	Site	21	0,01%
Elogio	1	4%	Telefone	2.092	1,35%
Total	25	100	Caixa de Sugestão	0	0%
			Total Geral	154.622	100

Fonte: Sistema OMD v2.6; ANEXO 1 – Consolidação das Demandas de Ouvidoria – Atendimento Totais

Quanto aos canais de atendimento utilizados pelos usuários, verifica-se que aproximadamente 96,26% deu-se por whatsapp; 2,38% por e-mail; 1,35% por telefone; 0,01% pelo site e 0,001% de forma presencial.

No primeiro semestre de 2023 foram registradas 25 (vinte e cinco) manifestações procedentes e devidamente solucionadas dentro do prazo, conforme **Anexo 3**.

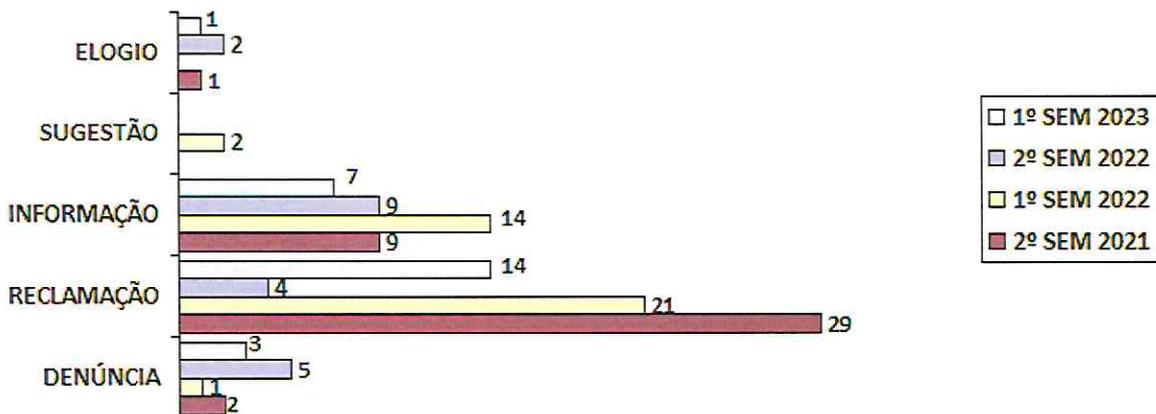
Quanto aos tipos de manifestantes, 80% das demandas foram registradas por usuários pessoas físicas, 8% pessoas jurídicas e 12% anônimos.



COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2021 A 2023								
Tipo	2º SEMESTRE/2021		1º SEMESTRE/2022		2º SEMESTRE/2022		1º SEMESTRE/2023	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
	Denúncia	2	4,9	1	2,6	5	25	3
Reclamação	29	70,7	21	55,3	4	20	14	56
Informação	9	22	14	36,8	9	45	7	28
Sugestão	0	0	2	5,3	0	0	0	0
Elogio	1	2,4	0	0	2	10	1	4
Total	41	100	38	100	20	100	25	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 anterior, houve um aumento do número de reclamações em comparação ao segundo semestre de 2022, mas uma diminuição em relação ao primeiro semestre de 2022 e segundo semestre de 2021.



COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2021 A 2023 (atendimentos totais)								
Canais de Atendimento	2º SEMESTRE/2021		1º SEMESTRE/2022		2º SEMESTRE/2022		1º SEMESTRE/2023	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Presencial	0	0	3	0	0	0	2	0
Telefone	4.651	4,7	2.161	1,95	1.423	1,32	2.092	1,35
Site	41	0,04	33	0,33	18	0,02	21	0,01
E-mail	5.020	5,1	5.300	4,8	3.478	3,23	3.674	2,38
Whatsapp	89.305	90,2	103.548	93,2	102.772	95,4	148.831	96,2
Correspondência	0	0	0	0	0	0	0	0
Caixa de sugestão	0	0	1	0	2	0	0	0
Total	99.017	100	111.046	100	107.693	100	154.622	100

Concernente aos atendimentos totais, distinguidos por tipo de Canal, ficou registrado um aumento na quantidade de demandas recebidas em comparação ao segundo semestre de 2022, principalmente pelos seguintes fatores:

- Devido à alta demanda de propostas provenientes de todo o Estado do Amazonas, houve um aumento de reclamações sobre a demora nas fases de conferência de documentos, análise e liberação do crédito.
- Ressalta-se também uma maior dificuldade por parte dos proponentes em realizar o cadastro de Primeiro Acesso, relatando a demora no envio do link de ativação e do código de verificação.
- Ademais, foi adotada uma maior rigidez na conferência dos documentos, o que ocasionou um aumento no número de propostas arquivadas e no número de reclamações quanto a isso.

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 Viviane Oliveira da Costa, e pela Especialista de Fomento Ana Paula Costa de Castro, ambas empregadas do quadro da Agência e certificadas 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, e por meio da certificação em Ouvidoria pela ENAP (Escola Nacional de Administração Pública). 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 vistas à valorização e capacitação funcional, no primeiro semestre de 2023, a Ouvidora Viviane Oliveira da Costa participou do 1º Encontro Estadual de Controle Interno, realizado pela Controladoria Geral do Estado – CGE, com palestras sobre: O Papel da Governança na Melhoria da Prestação dos Serviços Públicos; Funcionamento do Sistema de Controle Interno Estadual; Transparência e Ouvidoria; Governança e Integridade Estadual e Planejamento nas Contratações Públicas. Além disso, realizou os seguintes cursos da ENAP: Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo; Assédio Moral: O que saber e fazer.

A Especialista de Fomento Ana Paula Costa de Castro realizou os cursos necessários para a certificação em Ouvidoria, listados a seguir: Acesso à Informação; Avaliação da Qualidade dos Serviços como Base para Gestão e Melhoria de Serviços Públicos; Controle Social; Gestão em Ouvidoria; Introdução à Gestão de Projetos; Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias; Tratamento de Denúncias em



Ouvidoria; Serviços Públicos e Defesa do Usuário. Participou também do 1º Encontro Estadual de Controle Interno, realizado pela Controladoria Geral do Estado – CGE, com palestras sobre: O Papel da Governança na Melhoria da Prestação dos Serviços Públicos; Funcionamento do Sistema de Controle Interno Estadual; Transparência e Ouvidoria; Governança e Integridade Estadual e Planejamento nas Contratações Públicas. Além disso, realizou os seguintes cursos da ENAP: Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo; Assédio Moral: O que saber e fazer.

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 2023, **foram registradas 5 (cinco) solicitações de informação** por meio do sistema e- SIC, conforme o **Anexo 4**.

5. SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO

O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central do Brasil (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 2023, **foi registrada 1 (uma) demanda** 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 2023 **houve o ingresso de 8 (oito) denúncias** no Canal, encaminhadas à Auditoria Interna (AUDIN) para averiguação.

7. CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no primeiro semestre de 2023, por meio dos canais de acesso, recebeu 25 (vinte e cinco) 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 1 (um) elogio, pelo excelente atendimento prestado pelos colaboradores da AFEAM e pelo nobre trabalho da agência no estado do Amazonas.

Foram registradas 14 (quatorze) reclamações, 1 (uma) sobre leilão, solicitando da AFEAM a entrega do bem; 1 (uma) solicitação de desbloqueio de conta e valores em processo judicial; 1 (uma) demanda anônima sem dados suficientes para averiguação, portanto improcedente; 2 (duas) sobre demora na liberação do crédito; 3 (três) sobre dificuldade na realização do cadastro em Primeiro Acesso; 1 (uma) sobre demora na conferência de documentos; 1 (uma) sobre proposta realizada pelo IDAM de Novo Airão, onde a cliente assinou nota fiscal e não recebeu o bem; 2 (duas) sobre arquivamento de proposta; 1 (uma) sobre inscrição do cliente na SERASA, e 1 (uma) sobre o mau atendimento no posto de Manacapuru.

Houve o registro de 3 (três) denúncias, sendo 1 (uma) sobre suposto assédio cometido pelo segurança; 1 (uma) envolvendo pessoa chamada Ana Cristina, que supostamente se identifica como funcionária da AFEAM e têm cobrado um valor para fazer contratos no município de Itacoatiara, e 1 (uma) sobre funcionário do IDAM de Ipixuna, que supostamente realizou um financiamento sem o consentimento do titular.

Quanto às 7 (sete) demandas de informação, 1 (uma) foi sobre arquivamento de proposta; 1 (uma) sobre pesquisa de satisfação; 1 (uma) sobre financiamento; 1 (uma) sobre liberação de crédito; 1 (uma) sobre assinatura de contrato; 1 (uma) sobre o programa de energia solar e 1 (uma) sobre renegociação.

Todas as demandas foram respondidas e solucionadas de forma tempestiva, entretanto, notou-se que a maioria dos manifestantes não respondia à Pesquisa de Satisfação. Para promover a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria e buscando uma forma de incentivar os manifestantes a participarem, elaboramos um texto solicitando a participação na pesquisa, que é enviado por whatsapp e e-mail aos manifestantes assim que a demanda é concluída.

O resultado das atividades da Ouvidoria pode servir como subsídio 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 envolvidos e com a Diretoria por meio de reuniões ou CI's.

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, submetemos à apreciação da Diretoria o presente relatório, que deve ser encaminhado ao Comitê de Auditoria (COAUD) e ao Conselho de Administração (COAD) 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, 31 de julho de 2023.


MARCOS VINICIUS CARDOSO DE CASTRO

Diretor Responsável pela Ouvidoria


VIVIANE OLIVEIRA DA COSTA

Ouvidora


ANA PAULA COSTA DE CASTRO

Especialista de Fomento