



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

RELÁTÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º 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**



SUMÁRIO

ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	1
ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS.....	2
ASPECTOS QUANTITATIVOS.....	4
ASPECTOS QUALITATIVOS.....	8
SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (e-SIC).....	9
SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO (RDR).....	11
CANAL DE COMUNICAÇÃO DE INDÍCIOS DE ILICITUDES (CCII).....	11
CONCLUSÕES.....	11
ANEXOS.....	14
DEMANDAS DE OUVIDORIA.....	15
CONSOLIDAÇÃO DAS DEMANDAS MENSASIS.....	17
RELATÓRIOS DO SISTEMA DE OUVIDORIA.....	18
RELATÓRIO DE PEDIDOS DO e-SIC.....	33
SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO (RDR).....	43
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	45

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 - segundo 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 dezembro/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 segundo 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 formaliza sua manifestação pelo link externo do Sistema OMD de Ouvidoria. Também pode acessar 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 Serviço de DDG: 0800-286-3066;

2.5 E-mail: ouvidoria@afeam.org.br;

2.6 Whatsapp Business: (92) 3655-3070.

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.

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 e 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 e Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020 no tocante ao registro, tratamento, controle e arquivamento da demandas de Ouvidoria.



3. ASPECTOS QUANTITATIVOS

No segundo 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 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 destaque aos micro e pequenos empreendedores.

No que tange aos atendimentos totais realizados pela Ouvidoria no segundo semestre de 2023, são também considerados os atendimentos de primeira instância, em que foram registrados um total de **100.800** (cem mil e oitocentos) atendimentos. Desse total, apenas 30 (trinta) 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 2023					
Demandas de Ouvidoria (Sistema OMD)			Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria		
Tipo	Qtd.	%	Canais de Atendimento	Qtd.	%
Denúncia	2	6,7%	Presencial	0	0%
Reclamação	13	43,3%	E-mail	3.548	3,52%
Informação	15	50%	WhatsApp	95.552	94,79%
Sugestão	0	0%	Site	30	0,03%
Elogio	0	0%	Telefone	1.670	1,66%
Total	30	100%	Caixa de Sugestão	0	0%
			Total Geral	100.800	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 94,79% deu-se por WhatsApp; 3,52% por e-mail; 1,66% por telefone; 0,03% pelo site e 0% de forma presencial.

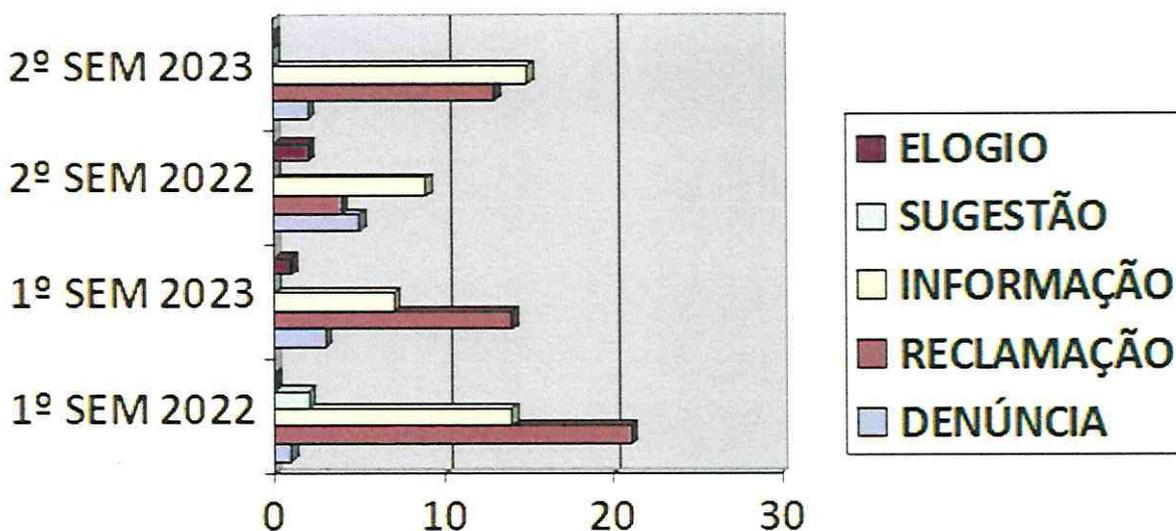
No segundo semestre de 2023 foram registradas 30 (trinta) manifestações procedentes e devidamente solucionadas dentro do prazo, conforme **Anexo 3**.

Quanto aos tipos de manifestantes, 56,67% das demandas foram registradas por usuários pessoas físicas, 33,33% pessoas jurídicas e 10% anônimos.

COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2022 A 2023										
Tipo	1º SEMESTRE 2022		1º SEMESTRE 2023		COMP. ↑↓	2º SEMESTRE 2022		2º SEMESTRE 2023		COMP. ↑↓
	Qtd.	%	Qtd.	%		Qtd.	%	Qtd.	%	
	Denúncia	1	3	3	12	↑ 200%	5	25	2	7
Reclamação	21	55	14	56	↓ 33%	4	20	13	43	↑ 225%
Informação	14	37	7	28	↓ 50%	9	45	15	50	↑ 67%
Sugestão	2	5	0	0	↓ 100%	0	0	0	0	∅
Elogio	0	0	1	4	↑ 100%	2	10	0	0	↓ 100%
Total	38	100	25	100	↓ 34%	20	100	30	100	↑ 50%

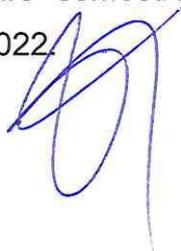
Fonte: Sistema OMD

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 uma redução do número de reclamações em comparação ao primeiro semestre de 2023 e primeiro semestre de 2022, mas um aumento em relação ao segundo semestre de 2022.





COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2022 A 2023 (atendimentos totais)

Canais de Atendimento	1º SEMESTRE/2022		1º SEMESTRE/2023		2º SEMESTRE/2022		2º SEMESTRE/2023	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Presencial	3	0	2	0	0	0	0	0
Telefone	2.161	1,95	2.092	1,35	1.423	1,32	1.670	1,66
Site	33	0,03	21	0,01	18	0,02	30	0,03
E-mail	5.300	4,77	3.674	2,38	3.478	3,23	3.548	3,52
Whatsapp	103.548	93,25	148.831	96,25	102.772	95,43	95.552	94,79
Correspondência	0	0	0	0	0	0	0	0
Caixa de sugestão	1	0	0	0	2	0	0	0
Total	111.046	100	154.622	100	107.693	10	100.800	100

Concernente aos atendimentos totais, distinguidos por tipo de Canal, ficou registrado uma redução na quantidade de demandas recebidas em comparação ao primeiro semestre de 2023, principalmente pelos seguintes fatores:

- a) Constantes ajustes proporcionados nos sistemas e melhoria nos serviços do atendimento *online*, 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, o que resultou em uma diminuição do número de dúvidas.
- b) Ademais, o encerramento do Portal do Cliente em 01/12/2023 ocasionou uma expressiva redução de clientes entrando em contato para tirar dúvidas ou solicitar informações, já que não estavam sendo realizadas novas solicitações de propostas neste período.

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 com 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 à Rede de Ouvidorias do Estado do Amazonas.

Com vistas à valorização e capacitação funcional, no segundo semestre de 2023 a Ouvidora Viviane Oliveira da Costa e a Especialista de Fomento Ana Paula Costa de Castro participaram do Curso de Aperfeiçoamento em Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos com foco na Lei 13.303/2016, do Programa de Compliance e Implantação da Política de Integridade, e da Semana de Disseminação da Cultura de Controles Internos, Compliance, Gerenciamento de Riscos e Prevenção à Lavagem de Dinheiro/Financiamento ao Terrorismo.

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, 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.

Ainda sobre esse assunto, vale destacar um elogio recebido através de Pesquisa de Satisfação em uma das demandas via sistema OMD, com o seguinte relato: “Diferentemente da avaliação primária, o trabalho da ouvidoria foi eficiente, eficaz e célere. Estão de parabéns pela velocidade e qualidade do atendimento, uma verdadeira demonstração que o sistema de ouvidorias das instituições públicas tem a capacidade de solucionar os problemas dos cidadãos”.

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 às demandas de reclamações referente a serviços prestados por parceiros técnicos da AFEAM, ao serem registradas são enviadas a área demandada e posteriormente enviadas ao gerente responsável da Instituição parceira, para ciência e manifestação dos fatos ocorridos, ressaltando que as demandas são sempre acompanhadas pela Ouvidoria em conjunto com a gerência da área demandada, buscando a melhoria dos serviços prestados aos usuários.

5. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – e-SIC

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

Para registrar uma manifestação na plataforma e-SIC, são solicitadas do usuário algumas informações de cadastro para compreender o público que efetua a demanda. Ressalta-se que o preenchimento destes dados não é obrigatório. Do universo das 5 (cinco) solicitações de informação registradas para a AFEAM, identificou-se os seguintes dados:

PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO AO GÊNERO	
MASCULINO	FEMININO
4	1

Fonte: e-SIC

PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO À FAIXA ETÁRIA				
0-20 anos	21-40 anos	41-59 anos	60-79 anos	Mais de 80 anos
0%	0%	100%	0%	0%

Fonte: e-SIC

Ressalta-se que no mês de novembro de 2023, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) apresentou instabilidades, razão pela qual o serviço migrou para o Fala.BR, uma plataforma tecnológica mais moderna e disponibilizada pelo Governo Federal. Sendo assim, a CGE adotou as devidas providências e a partir de 01/12/2023 o canal oficial do Governo do Estado do Amazonas para registros de pedidos de acesso à informação passou a ser a Plataforma Fala.BR.

O Fala.BR está disponível no site <https://falabr.cgu.gov.br/web/home> e centralizará todos os pedidos de informação amparados pela Lei de Acesso à Informação.

6. SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO – RDR

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 segundo semestre de 2023, não foram registradas demandas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR, conforme **Anexo 5**.

7. CANAL DE COMUNICAÇÃO DE INDÍCIOS DE ILICITUDES – CCII

A unidade de Ouvidoria também responde 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 2023 não houve o ingresso de denúncias no Canal.

8. CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no segundo semestre de 2023, por meio dos canais de acesso, recebeu 30 (trinta) demandas efetivas de Ouvidoria, dando o tratamento específico e adequado para cada tipo de demanda recebida, sendo todas respondidas dentro do prazo e encerradas.

Foram registradas 13 (treze) reclamações, sendo 5 (cinco) sobre arquivamento da proposta; 1 (uma) sobre a proposta ter sido conferida com pendência; 1 (uma) sobre demora na elaboração do contrato; 1 (uma) sobre demora na liberação do valor; 1 (uma) sobre demora na realização de visita técnica; 1 (uma) sobre demora na conferência de documentos; 1 (uma) sobre cadastro; 1 (uma) sobre título protestado em cartório; e 1 (uma) sobre dificuldade na comprovação de aplicação dos recursos.

Houve o registro de 2 (duas) denúncias, sendo 1 (uma) sobre funcionário do IDAM de Careiro Castanho, que supostamente estaria se utilizando de empresa fictícia para emissão de notas fiscais frias, e 1 (uma) sobre conduta de funcionário da AFEAM em grupo de WhatsApp com compartilhamento de conteúdo obsceno e palavras de baixo calão em horário de expediente. Ambas as denúncias foram devidamente enviadas à Diretoria para apreciação e tomada das providências cabíveis.

Quanto às 15 (quinze) demandas de informação, 3 (três) foram sobre a liberação do crédito; 2 (duas) sobre o prazo de envio do contrato; 2 (duas) dúvidas quanto ao processo de assinatura eletrônica do contrato; 2 (duas) sobre títulos protestados em cartório; 1 (uma) sobre arquivamento de proposta; 1 (uma) sobre cadastro; 1 (uma) sobre a documentação comprobatória de aplicação dos recursos; 1 (uma) sobre acompanhamento das fases da proposta; 1 (uma) sobre restrição no Banco Central em nome do proponente, e 1 (uma) sobre o número de WhatsApp da Ouvidoria.

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 Diretoria por meio de reuniões presenciais ou comunicações internas.



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 janeiro de 2024.


MARCOS VINICIUS CARDOSO DE CASTRO

Diretor-Presidente

Diretor Responsável pela Ouvidoria


VIVIANE OLIVEIRA DA COSTA

Ouvidora


ANA PAULA COSTA DE CASTRO

Especialista de Fomento