

## 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 2024**, 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/2024.

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 2024, 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](http://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](mailto: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](mailto:ouvidoria@afeam.org.br);

**2.6 Whatsapp:** (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, que 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 primeiro semestre de 2024, 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 **62.135** (sessenta e dois mil, cento e trinta e cinco) atendimentos. Desse total, apenas 49 (quarenta e nove) 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 2024					
Demandas de Ouvidoria (Sistema OMD)			Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria		
Tipo	Qtd.	%	Canais de Atendimento	Qtd.	%
Denúncia	6	12,3%	Presencial	0	0%
Reclamação	18	36,7%	E-mail	1.852	3%
Informação	24	49%	WhatsApp	59.307	95,4%
Sugestão	0	0%	Site	49	0,1%
Elogio	1	2%	Telefone	927	1,5%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	Caixa de Sugestão	0	0%
			<b>Total Geral</b>	<b>62.135</b>	<b>100%</b>

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

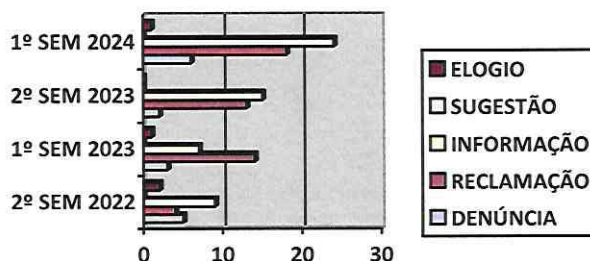
Quanto aos canais de atendimento utilizados pelos usuários, verifica-se que aproximadamente 95,4% deu-se por WhatsApp; 3% por e-mail; 1,5% por telefone; 0,1% pelo site e 0% de forma presencial.

No primeiro semestre de 2024 foram registradas 49 (quarenta e nove) manifestações procedentes e devidamente solucionadas dentro do prazo, conforme **Anexo 3**. Quanto aos tipos de manifestantes, 53,06% das demandas foram registradas por usuários pessoas físicas, 32,65% pessoas jurídicas e 14,29% anônimos.

COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2022 A 2024										
Tipo	2º SEMESTRE 2022		1º SEMESTRE 2023		COMP.	2º SEMESTRE 2023		1º SEMESTRE 2024		COMP.
	Qtd.	%	Qtd.	%	↑↓	Qtd.	%	Qtd.	%	↑↓
Denúncia	5	25	3	12	↓ 40%	2	7	6	12	↑ 200%
Reclamação	4	20	14	56	↑ 250%	13	43	18	37	↑ 38%
Informação	9	45	7	28	↓ 22%	15	50	24	49	↑ 60%
Sugestão	0	0	0	0	∅	0	0	0	0	∅
Elogio	2	10	1	4	↓ 50%	0	0	1	2	↑ 100%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>↑ 25%</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>↑ 63%</b>

Fonte: Sistema OMD

## GRÁFICO 1 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Fonte: Ouvidoria Afeam

[www.afeam.am.gov.br](http://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](mailto: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**



Ao fazer o comparativo das demandas efetivas de Ouvidoria, ou seja, aquelas que são registradas no sistema OMD, conforme demonstrado no gráfico anterior, verifica-se que houve um aumento no número de reclamações, denúncias e pedidos de informação em relação aos semestres anteriores.

COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2022 A 2024 (atendimentos totais)								
Canais de Atendimento	2º SEMESTRE/2022		1º SEMESTRE/2023		2º SEMESTRE/2023		1º SEMESTRE/2024	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Presencial	0	0	2	0	0	0	0	0
Telefone	1.423	1,32	2.092	1,35	1.670	1,66	927	1,49
Site	18	0,02	21	0,01	30	0,03	49	0,08
E-mail	3.478	3,23	3.674	2,38	3.548	3,52	1.852	2,98
Whatsapp	102.772	95,43	148.831	96,26	95.552	94,79	59.307	95,45
Correspondência	0	0	0	0	0	0	0	0
Caixa de sugestão	2	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>107.693</b>	<b>100</b>	<b>154.622</b>	<b>100</b>	<b>100.800</b>	<b>100</b>	<b>62.135</b>	<b>100</b>

Concernente aos atendimentos totais, distinguidos por tipo de Canal, ficou registrada uma diminuição na quantidade de demandas recebidas em comparação ao segundo semestre de 2023, com destaque para os seguintes fatores:

Apesar da diminuição do número de demandas registradas via telefone, e-mail e WhatsApp, houve expressivo aumento do número de demandas registradas via sistema OMD, o que mostra que os clientes estão buscando cada vez mais este meio para registro de suas manifestações e com uma tendência maior a querer formalizar suas demandas.



#### 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 primeiro semestre de 2024, a Ouvidora Viviane Oliveira da Costa participou da Reunião de Sensibilização sobre a Importância da Transparência Pública e os procedimentos de Acesso à Informação implementados pelo novo Decreto Estadual nº 49.999/2024; Reunião Técnica em Alusão ao Dia Nacional do Ouvidor, realizados pela Controladoria Geral do Estado – CGE; NR – 5 CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio, realizado pelo Instituto Santa Catarina. Além disso, realizou os seguintes cursos da ENAP: Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo; Ética e Serviço Público.

A Especialista de Fomento Ana Paula Costa de Castro participou da Reunião Técnica em Alusão ao Dia Nacional do Ouvidor, realizada pela Controladoria Geral do Estado – CGE, e realizou os seguintes cursos da ENAP: Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo; Ética e Serviço Público.



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.

As manifestações relacionadas à Ouvidoria, com conteúdo de denúncias, sugestões, elogios, reclamações e pedidos 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 referentes 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 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.

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.

No primeiro semestre de 2024, foram registradas 3 (três) solicitações de informação por meio da plataforma Fala.BR, conforme o Anexo 4.

Para registrar uma manifestação na plataforma, 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 3 (três) solicitações de informação registradas para a AFEAM, identificou-se os seguintes dados:

PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO AO SEXO	
MASCULINO	FEMININO
2	1

Fonte: Fala.BR

PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO À FAIXA ETÁRIA				
0-20 anos	21-40 anos	41-59 anos	60-79 anos	Mais de 80 anos
0%	66,7%	33,3%	0%	0%

Fonte: Fala.BR

## 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 primeiro semestre de 2024, 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 primeiro semestre de 2024 houve o ingresso de 3 (três) denúncias no Canal, encaminhadas à Auditoria Interna (AUDIN) para averiguação.

## 8. CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no primeiro semestre de 2024, por meio dos canais de acesso, recebeu 49 (quarenta e nove) 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 18 (dezoito) reclamações, sendo 5 (cinco) sobre arquivamento da proposta; 2 (duas) sobre títulos protestados em cartório; 2 (duas) sobre demora no atendimento pelos parceiros técnicos; 2 (duas) sobre renegociação; 1 (uma) sobre instabilidade no site; 1 (uma) sobre não recebimento do crédito; 1 (uma) sobre assinatura do contrato; 1 (uma) sobre demora na liberação do crédito; 1 (uma) sobre

restrição em nome do titular e 1 (uma) sobre boleto em atraso.

Houve o registro de 6 (seis) denúncias, sendo 1 (uma) sobre conduta inapropriada por parte de empregado da AFEAM; 4 (quatro) sobre irregularidades no parceiro técnico IDAM – Rio Preto da Eva e 1 (uma) sobre fornecedor que não cumpriu com a entrega dos bens financiados.

Quanto às 24 (vinte e quatro) demandas de informação, 5 (cinco) foram dúvidas sobre como solicitar proposta de financiamento; 5 (cinco) questionamentos quanto à restrição em nome dos titulares; 2 (duas) dúvidas sobre cadastro de primeiro acesso; 2 (duas) sobre assinatura do contrato; 2 (duas) solicitações para alteração de dados no cadastro; 1 (uma) sobre segunda via de boleto; 1 (uma) solicitação de informação presente no portal da transparência; 1 (uma) sobre cancelamento de proposta; 1 (uma) sobre a documentação necessária para solicitar o crédito; 1 (uma) sobre o andamento da convocação dos aprovados no último concurso; 1 (uma) sobre arquivamento de proposta; 1 (uma) sobre renegociação de dívidas e 1 (uma) com questionamento quanto ao valor aprovado.

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, 25 de setembro de 2024.

  
**MARCOS VINÍCIUS CARDOSO DE CASTRO**  
Diretor-Presidente  
Diretor Responsável pela Ouvidoria

  
**VIVIANE OLIVEIRA DA COSTA**  
Ouvidora

  
**ANA PAULA COSTA DE CASTRO**  
Especialista de Fomento