



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 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 dezembro/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 Índícios de Ilicitude - CCII, sobre cujas atividades apresentamos o Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria, relativo ao segundo 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. 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: (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

3.1. QUANTO AOS ATENDIMENTOS TOTAIS

No segundo 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.

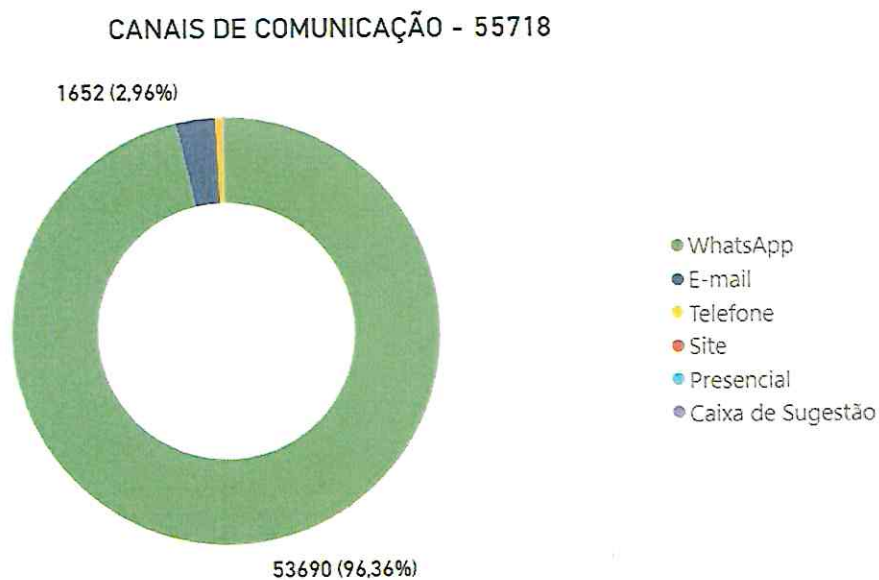
No que tange aos atendimentos totais realizados pela Ouvidoria no segundo semestre de 2024, são também considerados os atendimentos de primeira instância, em que foram registrados um total de **55.718** (cinquenta e cinco mil, setecentos e dezoito) atendimentos. Desse total, apenas **41** (quarenta e um) 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 2024					
Demandas de Ouvidoria (Sistema OMD)			Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria		
Tipo	Qtd.	%	Canais de Atendimento	Qtd.	%
Denúncia	1	2,44%	Presencial	2	0,01%
Reclamação	15	36,59%	E-mail	1.652	2,96%
Informação	22	53,66%	WhatsApp	53.690	96,36%
Sugestão	2	4,88%	Site	41	0,07%
Elogio	1	2,44%	Telefone	333	0,6%
Total	41	100%	Caixa de Sugestão	0	0%
			Total Geral	55.718	100%

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

3.2. QUANTO AOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Quanto aos canais de comunicação utilizados pelos usuários, verifica-se que os meios mais utilizados são o WhatsApp o e-mail, sendo que 96,36% deu-se por WhatsApp; 2,96% por e-mail; 0,6% por telefone; 0,07% pelo site e 0,01% de forma presencial.



A alta taxa de uso do WhatsApp pode refletir a preferência dos usuários por uma comunicação mais imediata e prática, com maior agilidade na resposta. Esse comportamento também aponta uma tendência crescente de adoção de aplicativos de mensagens instantâneas em relação a métodos mais tradicionais, sendo importante buscar ferramentas para otimização do atendimento por este canal.

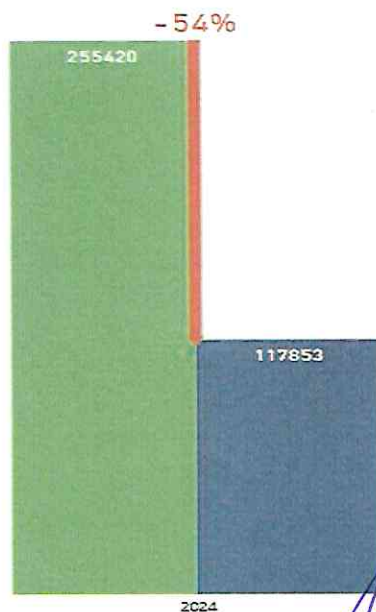
Já o fato de 2,96% dos usuários optarem pelo e-mail sugere que, embora o WhatsApp seja o principal canal, o e-mail ainda mantém sua relevância, especialmente para questões mais formais ou que exijam um registro escrito mais estruturado.



COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2023 A 2024 (atendimentos totais)

Canais de Atendimento	1º SEMESTRE/2023		2º SEMESTRE/2023		1º SEMESTRE/2024		2º SEMESTRE/2024	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Presencial	2	0	0	0	0	0	2	0,01
Telefone	2.092	1,35	1.670	1,66	927	1,49	333	0,6
Site	21	0,01	30	0,03	49	0,08	41	0,07
E-mail	3.674	2,38	3.548	3,52	1.852	2,98	1.652	2,96
Whatsapp	148.831	96,26	95.552	94,79	59.307	95,45	53.690	96,36
Correspondência	0	0	0	0	0	0	0	0
Caixa de sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	154.620	100	100.800	100	62.135	100	55.718	100
Total Anual	255.420				117.853			

COMPARATIVO ANUAL (2023 x 2024)



Concernente aos atendimentos totais, distinguidos por tipo de Canal, ficou registrada uma diminuição percentual de 54% na quantidade de demandas recebidas em 2024, quando em comparação ao ano de 2023, conforme o gráfico e a tabela apresentados anteriormente.

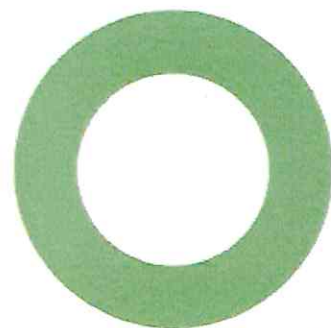
No segundo semestre de 2024 nota-se uma diminuição no número de demandas registradas via telefone, e-mail e WhatsApp quando em comparação ao primeiro semestre do mesmo ano. Apesar da diminuição nesses canais, o número de demandas registradas via sistema OMD manteve-se estável, indicando que os clientes ainda mantêm a escolha desse meio para registro de suas manifestações, prezando pela formalização das mesmas.

3.3. QUANTO ÀS DEMANDAS EFETIVAS DE OUVIDORIA

3.3.1. SOLUCIONADAS DENTRO DO PRAZO

No segundo semestre de 2024 foram registradas 41 (quarenta e uma) manifestações, sendo todas devidamente solucionadas dentro do prazo, conforme abaixo.

ATENDIDO DENTRO DO PRAZO



● Sim

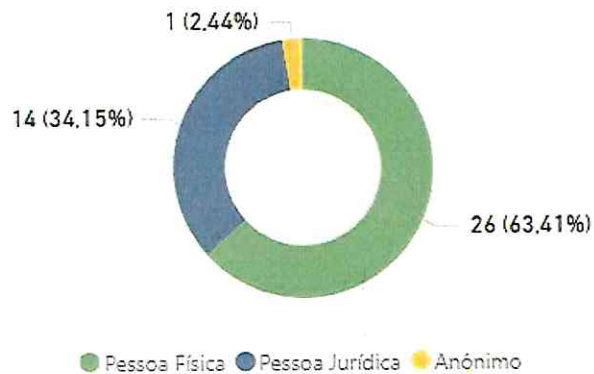
41 (100%)



3.3.2. TIPO DE MANIFESTANTE

Quanto aos tipos de manifestante, 63,41% das demandas foram registradas por usuários pessoas físicas, 34,15% pessoas jurídicas e 2,44% anônimos, conforme dados abaixo:

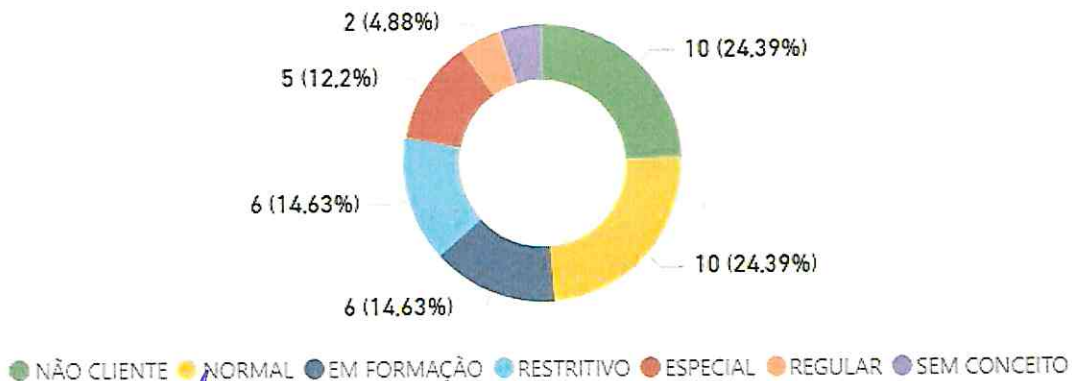
MANIFESTANTE



3.3.3. CONCEITO DO CLIENTE

Quanto ao conceito do cliente, que é cadastrado em sistema conforme legenda apresentada a seguir, verificou-se que a maioria das demandas é registrada por clientes novos/não clientes e clientes normais.

CONCEITO





Cliente Novo: está solicitando seu primeiro financiamento.

Cliente Especial: já liquidou 2 (dois) ou mais financiamentos, com pagamento das parcelas nos vencimentos.

Cliente Normal: liquidou apenas 1 (um) financiamento, com pagamento das parcelas nos vencimentos.

Conceito em formação: ainda está pagando as parcelas do seu primeiro financiamento.

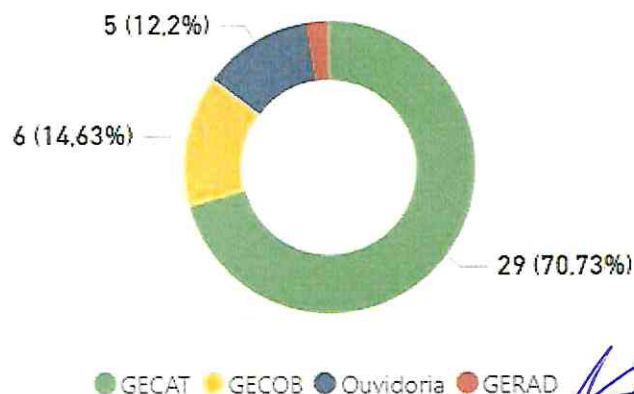
Cliente Regular e Restritivo: liquidou seu(s) financiamento(s) com atraso nos pagamentos das parcelas.

Cliente Impedido de Operar: está inserido no sistema de impedidos de operar com a AFEAM, conforme normativos internos e externos.

3.3.4. SETOR RESPONSÁVEL

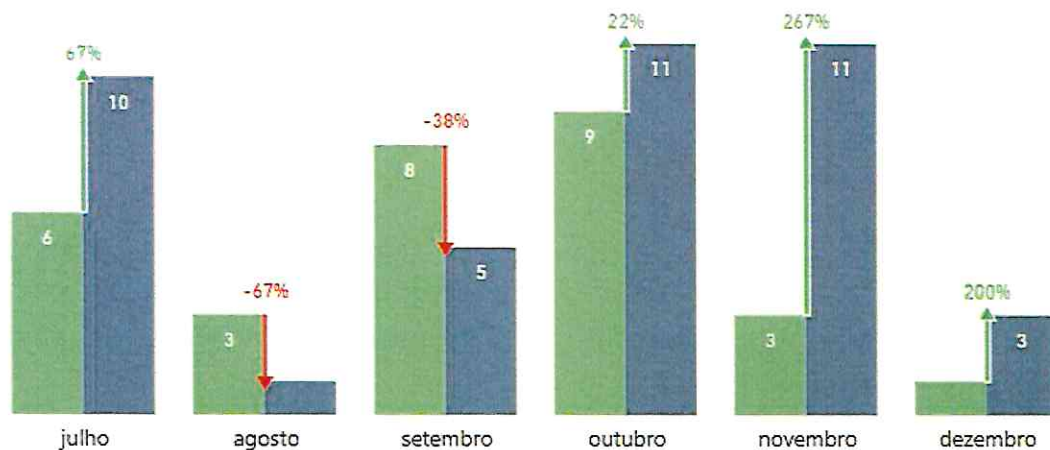
Quanto ao setor responsável pela resposta, de acordo com o assunto, verificou-se que o setor mais demandado é a Gerência de Cadastro, Análise e Contratação (GECAT) com 70,73% das manifestações, seguido da Gerência de Liberação, Acompanhamento e Cobrança (GECOB) com 14,63%, e da própria Ouvidoria com 12,2%.

SETOR



3.3.5. CLASSIFICAÇÃO

Ao fazer o comparativo das demandas efetivas de Ouvidoria, ou seja, aquelas que são registradas no sistema OMD, verifica-se que houve um aumento no número de demandas nos últimos meses do ano, quando em comparação ao segundo semestre do ano anterior, conforme demonstrado abaixo:



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 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 2024, a Ouvidora Viviane Oliveira da Costa realizou curso sobre Fraude Documental em Processo Digital, promovido pelo SEBRAE; compareceu ao II Encontro Estadual de Controle Interno e participou do II Seminário Nacional de Ouvidoria, que incluiu os seguintes painéis: Ouvidorias públicas e programas de prevenção e enfrentamento do assédio e da discriminação; Ouvidorias, LAI e LGPD; Inovação e ouvidoria, e oficinas com os temas: Carta de Serviços; Como Lidar com Conflitos de Forma Humanizada.

A Especialista de Fomento Ana Paula Costa de Castro realizou curso da ENAP sobre Liderança e Gestão de Equipes, participou de treinamento em Mapeamento e Gestão de Processos de Negócios com Bizagi Modeler, compareceu ao II Encontro Estadual de Controle Interno e participou do II Seminário Nacional de Ouvidoria, que incluiu os seguintes painéis: Ouvidorias públicas e programas de prevenção e enfrentamento do assédio e da discriminação; Ouvidorias, LAI e LGPD; Inovação e ouvidoria, e oficinas com os temas: Carta de Serviços; Como Lidar com Conflitos de Forma Humanizada.

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. O canal oficial do Governo do Estado do Amazonas para registros de pedidos de acesso à informação utilizado atualmente é 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 segundo semestre de 2024, **foram registradas 5 (cinco) solicitações de informação** por meio da plataforma Fala.BR, conforme o **Anexo 3**.

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 5 (cinco) solicitações de informação registradas para a AFEAM, identificou-se os seguintes dados:



PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO AO SEXO	
Masculino	Feminino
2	3

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	Não preencheram os dados
0%	0%	20%	0%	0%	80%

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 segundo semestre de 2024 foram registradas **3 (três)** demandas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR, conforme **Anexo 4**.

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 2024 não foram registradas denúncias no Canal.

8. CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no segundo semestre de 2024, por meio dos canais de acesso, recebeu 41 (quarenta e uma) 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 15 (quinze) reclamações, sendo 6 (seis) sobre arquivamento da proposta; 2 (duas) sobre a documentação solicitada; 2 (duas) sobre andamento da proposta; 1 (uma) sobre assinatura do contrato; 1 (uma) sobre problemas técnicos no Portal do Cliente; 1 (uma) sobre cadastro; 1 (uma) sobre renegociação e 1 (uma) sobre ausência de postos de atendimento fixos no interior.

Foram registradas 2 (duas) sugestões, sendo 1 (uma) para máquina de vendas automática de lanches e refrigerantes da recepção da agência, e 1 (uma) para melhora na praticidade do procedimento de renegociação.

Houve o registro de 1 (uma) denúncia sobre derrubamento de árvores em terreno que supostamente pertenceria à AFEAM, e o registro de 1 (um) elogio sobre atendimento da Ouvidoria e da Gerência de Cadastro, Análise e Contratação (GECAT).

Quanto às 22 (vinte e duas) demandas de informação, 4 (quatro) foram sobre cadastro; 4 (quatro) sobre restrições; 3 (três) sobre andamento da proposta; 2 (duas) sobre motivo do arquivamento; 2 (duas) sobre o acesso ao Portal; 2 (duas) sobre renegociação; 1 (uma) sobre como solicitar proposta; 1 (uma) sobre a liberação do valor; 1 (uma) sobre a documentação necessária; 1 (uma) sobre o conceito do cliente, e 1 (uma) improcedente.

Ressalta-se também a ocorrência de 2 (duas) demandas recebidas e registradas de forma presencial na sede da Ouvidoria, conforme **Anexo 6**.



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, 9 de maio de 2025.

MARCOS VINÍCIUS CARDOSO DE CASTRO

Diretor-Presidente

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Viviane O. de B.
VIVIANE OLIVEIRA DA COSTA

Ouvidora

Ana Paula Costa de Castro
ANA PAULA COSTA DE CASTRO

Especialista de Fomento