

# Política da Ouvidoria AFEAM



# POLÍTICA DA OUVIDORIA

## 1. Objetivo Geral

- 1.1 Atuar como canal legítimo de comunicação entre a AFEAM e a sociedade, garantindo a livre expressão de todos, de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico, estratégico e pautado nos princípios da transparência, imparcialidade e legitimidade, visando aperfeiçoar a qualidade dos produtos e serviços ofertados pela AFEAM.

## 2. Objetivos Específicos

- 2.1 Buscar a mediação dos conflitos e solução definitiva das reclamações, observando normas legais e regulamentares aplicáveis e relativas ao direito do usuário;
- 2.2 Acolher e dar tratamento adequado às opiniões, sugestões, críticas, reclamações e denúncias dos clientes usuários;
- 2.3 Responder de forma clara, objetiva e tempestivamente toda e qualquer demanda.

## 3. Abrangência

- 3.1 Esta política aplica-se a todas as unidades da AFEAM, incluindo os Postos de Atendimento, localizados no interior do Estado.

## 4. Disposições Gerais

- 4.1 A Ouvidoria possui plena autonomia e independência no exercício de suas atividades, sendo assegurado o acesso às informações necessárias para o cumprimento de suas atribuições, podendo requisitar informações e documentos observados a legislação relativa ao sigilo bancário;
- 4.2 A Ouvidoria é um componente na estrutura organizacional da AFEAM subordinada ao Diretor-Presidente;
- 4.3 A atuação da Ouvidoria será pautada pela transparência, autonomia, isenção, imparcialidade e legitimidade, sendo-lhe disponibilizadas, pela AFEAM as condições adequadas ao seu funcionamento, inclusive treinamento periódico aos integrantes da Ouvidoria para manutenção da qualidade no desempenho das atividades de ouvidoria;
- 4.4 O mandato do Ouvidor, será de 1 (um) ano, sendo permitidas, no máximo mais 3 (três) reconduções consecutivas e ainda observados os seguintes critérios:
  - 4.4.1 O Ouvidor será designado e dispensado a qualquer tempo pela Diretoria Colegiada, conforme estabelece o Estatuto Social da AFEAM;
  - 4.4.2 Somente empregado com no mínimo 5 (cinco) anos de admissão, poderá ser designado para função de Ouvidor, após comprovação de aptidão em exame de certificação, conforme determinado pelo Banco Central do Brasil.
- 4.5 A AFEAM deve dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, bem como sobre as informações relativas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

# POLÍTICA DA OUVIDORIA

- 4.6 A AFEAM deve disponibilizar acesso telefônico gratuito aos clientes e usuários ao atendimento da Ouvidoria por meio de canais ágeis e eficazes;
- 4.7 Os relatórios produzidos pela Ouvidoria devem ficar arquivados pelo período de 5 (cinco) anos;
- 4.8 O Ouvidor pode desempenhar outras atividades na AFEAM, desde que não configure como conflito de interesse ou de atribuições;
- 4.9 O Diretor responsável pela Ouvidoria pode desempenhar outras funções na AFEAM, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros.

## 5. Responsabilidades

### 5.1 O Conselho de Administração

- 5.1.1 Aprovar a Política da Ouvidoria e suas atualizações;
- 5.1.2 Aprovar o Relatório Semestral, nas datas base de 30 de junho e 31 de dezembro.

### 5.2 A Diretoria Colegiada

- 5.2.1 Apreciar o relatório semestral e submetê-lo a aprovação do Conselho de Administração;
- 5.2.2 Aprovar medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas pela Ouvidoria.

### 5.3 Diretor-Presidente

- 5.3.1 Analisar o relatório semestral, encaminhar para apreciação da Diretoria Colegiada;
- 5.3.2 Acompanhar as demandas da Ouvidoria.

### 5.4 Ouvidoria

- 5.4.1 Observar as normas legais e regulamentares relativas ao direito do consumidor;
- 5.4.2 Atuar como canal de comunicação entre a AFEAM, clientes e usuários;
- 5.4.3 Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não forem solucionados pelo atendimento habitual;
- 5.4.4 Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciências acerca do andamento das providências aos clientes e usuários;
- 5.4.5 Resguardar o sigilo das informações;
- 5.4.6 Propor a Diretoria Colegiada medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- 5.4.7 Elaborar ao final de cada semestre relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições e encaminhar para apreciação do Diretor-Presidente;
- 5.4.8 Encaminhar, após aprovação do Conselho de Administração, o Relatório Semestral para e ciência da Auditoria Interna, Comitê de Auditoria e Auditoria Externa;

# POLÍTICA DA OUVIDORIA

5.4.9 Manter o Conselho de Administração e a Diretoria Colegiada informados sobre os problemas e deficiências detectados durante a análise das demandas recebidas, e sobre os resultados das medidas adotadas;

5.4.10 Promover sensibilização sobre as atividades da Ouvidoria a todo corpo funcional da AFEAM;

5.4.11 Divulgar no site oficial da AFEAM o Relatório Semestral.

## 5.5 Ouvidor

5.5.1 Dirigir a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

5.5.2 Atender usuário, com cortesia e respeito, isentando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento, agindo com integridade, transparência, imparcialidade, preservando o sigilo das informações;

5.5.3 Integrar quando designado, grupo ou comissão de trabalho;

5.5.4 Representar a AFEAM, quando autorizado, perante entidades e organizações em fóruns relacionados às suas atribuições.

## 5.6 Gabinete da Diretoria

5.6.1 Inserir e manter atualizado no sistema de informações do Banco Central o nome do empregado designado para Ouvidoria, assim como, do Diretor responsável pela unidade.

## 5.7 Todas unidades da AFEAM

5.7.1 Analisar os casos encaminhados pela Ouvidoria, de forma a fornecer, tempestivamente, as informações necessárias para a elaboração de respostas as demandas;

5.7.2 Ajustar os processos administrativos e operacionais de acordo com as medidas corretivas ou de aprimoramento apontadas pela Ouvidoria.

## 6. Atualizações

Esta política deverá ser revisada, bianualmente ou sempre que ocorrerem alterações na legislação vigente ou procedimentos que afetem seu conteúdo.



Agência de Fomento do  
Estado do Amazonas S.A.

