

CARTA DE SERVIÇOS



TRANSFORMANDO SONHOS EM REALIDADE



GOVERNANÇA

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

Diretor - Presidente

Marcos Vinícius Cardoso de Castro

Diretor de Crédito

João Batista Tavares

Diretora de Administração

Cristina Coelho da Silva

Elaboração

Gilza Mirna Alves Salazar / Ramiro Silva Neto / Viviane Oliveira da Costa

Revisão

Viviane Oliveira da Costa / Ana Paula Costa de Castro

Diagramação

José Leal

Atualizada em 23/09/2025



SUMÁRIO

<u>APRESENTAÇÃO</u>	4
<u>MISSÃO, VISÃO E VALORES INSTITUCIONAL</u>	5
<u>CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO</u>	7
<u>SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM</u>	8
<u>PROCESSO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO - ETAPAS</u>	9
<u>LINHAS DE FINANCIAMENTO</u>	11
<u>SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO</u>	13
<u>OUVIDORIA</u>	25
	31

APRESENTAÇÃO

Em consonância com a Lei Nº 13.460/17 - Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, a AFEAM apresenta sua Carta de Serviços , que tem por objetivo dar transparência às suas ações e informar o usuário (Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público) sobre os serviços prestados, as formas de acesso aos mesmos, além de estabelecer seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Com a Carta de Serviços a AFEAM busca evidenciar os principais serviços de concessão de crédito, o serviço de renegociação de crédito e a ouvidoria, que representa o elo de comunicação entre a empresa e o usuário, de forma a permitir que a sociedade acompanhe, participe e avalie o desempenho no cumprimento de sua missão.



MISSÃO E VISÃO

Missão

Promover o desenvolvimento sustentável do Estado do Amazonas, por meio de financiamento às atividades produtivas, proporcionando a geração de ocupação e renda, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida do povo amazonense.

Visão

Ser referência, enquanto instituição financeira de fomento, pela excelência de sua atuação como agente de desenvolvimento sustentável da região amazônica, com presença permanente nos municípios polos das nove sub-regiões do Estado do Amazonas.



VALORES

- Permanente Responsabilidade Social;
- Sustentabilidade;
- Efetividade no Uso dos Recursos;
- Excelência no Padrão de Qualidade;
- Humanização nos Relacionamentos;
- Harmonização de Interesses Agência-Comunidade;
- Valorização dos Recursos Humanos.

INSTITUCIONAL

A Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A. – AFEAM foi Instituída pela Lei Estadual 2.505/98, de 12/11/1998, regendo-se pela Lei Federal nº 6.404/76 e Lei Federal nº 13.303/16, em consonância à Lei nº 4.595/64, é uma empresa pública, classificada como instituição financeira não bancária, subordinada à fiscalização e supervisão do Banco Central do Brasil e organizada sob forma de sociedade anônima, de capital fechado.

Tem como prioridade o apoio financeiro, creditício e técnico às iniciativas que estimulam o desenvolvimento dos setores produtivos da economia amazonense e a melhoria da qualidade de vida da população, contribuindo com a geração de emprego e renda e suas implicações sobre o desenvolvimento social.



CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1 – PRESENCIAL

- **AGÊNCIA**

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta das 9h às 15h.

- **AÇÕES ITINERANTE DE CRÉDITO**

Horário de Atendimento: Conforme demanda

- **OUVIDORIA**

Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta de 8h às 17h.

2 – VIRTUAL

- Site

Os serviços referentes a solicitação de financiamento, cobrança e renegociação são feitos de forma on-line no site da AFEAM por meio do Portal do Cliente ou Parceiros Técnicos.

- Ouvidoria
- Fale Conosco
- WhatsApp
- Fala.BR

3 - REDES SOCIAIS

- Facebook
- Instagram
- Youtube

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS

PERÍODO DE VIGÊNCIA	A partir de 02/01/2022
FINALIDADE	Capital de Giro para custear as principais despesas/custos operacionais como folha de pagamento, aluguel, contas de consumo e outros necessários para a manutenção da atividade produtiva. Investimentos Fixos para adequações e melhorias nos estabelecimentos e aquisição de máquinas e equipamentos para aumento de produtividade.
CONDIÇÕES DE FINANCIAMENTO	De acordo com o perfil do cliente conforme link a seguir: https://www.afeam.am.gov.br/credito-amazonas/#/

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS

TARIFAS DE FINANCIAMENTO	Conforme Tabela de Tarifas da AFEAM
LIBERAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• Pessoa Física: Apresentar conta corrente (qualquer banco) ou conta poupança (somente do Banco Bradesco) em nome do titular do financiamento.• Pessoa Jurídica: Apresentar conta corrente, em qualquer banco, em nome da empresa.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

PROCESSO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO - ETAPAS

NOME DA ETAPA	DESCRIÇÃO	REQUISITOS/DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA
ATENDIMENTO E CADASTRO	O cadastro é realizado pelo site da AFEAM http://www.afeam.am.gov.br ou por meio dos parceiros técnicos e devem ser realizados por empreendedores com atividades econômicas em Manaus e interior do Estado do Amazonas ou que queiram desenvolver um novo negócio no Estado.	De acordo com a Relação de Documentos, disponível no site da AFEAM http://www.afeam.am.gov.br .
VISITA TÉCNICA	Visita “in loco” conforme critério e necessidade identificada pela AFEAM durante a análise de crédito.	<ul style="list-style-type: none">• Estar na atividade;• Experiência ou ;• Curso de certificação na atividade a ser financiada;• Capacidade de pagamento;• Geração de emprego e renda.
ANÁLISE	Período que a AFEAM efetua a análise dos documentos, informações da atividade e a viabilidade do pleito.	<ul style="list-style-type: none">• Documentos solicitados no processo de financiamento.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

PROCESSO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO - ETAPAS

NOME DA ETAPA	DESCRIÇÃO	REQUISITOS/DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA
CONTRATAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• Formalizada por meio de título de crédito.	Assinaturas no título de crédito de forma eletrônica ou assinaturas no título de crédito de forma física com assinaturas reconhecidas em cartório;
LIBERAÇÃO DE RECURSO	<ul style="list-style-type: none">• Depósito na conta corrente do empreendedor quando capital de giro, quando se tratar de equipamentos é feito diretamente na conta do fornecedor.	<ul style="list-style-type: none">• Pessoa Física: Apresentar conta corrente (qualquer banco) ou conta poupança (somente do Banco Bradesco) em nome do titular• Pessoa Jurídica: Apresentar conta corrente, em qualquer banco, em nome da empresa.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS
SETORES SECUNDÁRIO E TERCIÁRIO – PESSOA FÍSICA

CATEGORIA	INFORMAÇÕES
Autônomo	<u>https://www.afeam.am.gov.br/credito-amazonas-autonomo/#!/</u>
Taxista	<u>https://www.afeam.am.gov.br/credito-amazonas-taxistas/#!/</u>
Transporte por Aplicativo	<u>https://www.afeam.am.gov.br/credito-amazonas-transporte-por-app/#!/</u>
Mototaxista	<u>https://www.afeam.am.gov.br/credito-amazonas-mototaxistas/#!/</u>
Feirante	<u>https://www.afeam.am.gov.br/credito-amazonas-feirantes/#!/</u>
Profissional Liberal	<u>https://www.afeam.am.gov.br/credito-amazonas-profissional-liberal/#!/</u>

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS
SETORES SECUNDÁRIO E TERCIÁRIO – PESSOA JURÍDICA

CATEGORIA	INFORMAÇÕES
Micro Empreendedor Individual – MEI	<u>https://www.afeam.am.gov.br/credito-amazonas-mei/#!/</u>
Microempresa – ME	<u>https://www.afeam.am.gov.br/credito-amazonas-me/#!/</u>
Pequena Empresa - EPP	<u>https://afeam.am.gov.br/credito-amazonas-epp/#!/</u>

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS SETORES SECUNDÁRIO E TERCIÁRIO

CATEGORIA	INFORMAÇÕES
+ CRÉDITO ENERGIA SUSTENTÁVEL	<u>https://www.afeam.am.gov.br/afeam-energia-sustentave/#!/</u>
+ CRÉDITO INOVAÇÃO	<u>https://www.afeam.am.gov.br/afeam-inovacao/#!/</u>
+ CRÉDITO AMAZONAS AQUAVIÁRIOS	<u>https://www.afeam.am.gov.br/credito-afeam-aquaviarios/#!/</u>

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO - AFEAM AGRO (MICROCRÉDITO E CRÉDITO VAREJO)

REQUISITOS	Ser produtor rural e o projeto a ser financiado obrigatoriamente deve ser elaborado pelo IDAM.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/afeam-agro/
LOCAL	O atendimento é realizado pelo IDAM em suas unidades na capital e nos municípios do interior do Estado.
HORÁRIO	Das 8h às 14h, podendo variar conforme cada unidade do IDAM, tanto na capital quanto nos municípios do interior do Estado.
TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO	Conforme a lei das filas e atendimento preferencial praticado nas unidades do IDAM.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO - AFEAM AGRO (MICROCRÉDITO E CRÉDITO VAREJO)

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Por ordem de chegada, conforme emissão de senha, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).
PRAZOS	A AFEAM terá o prazo de até 35 dias para concluir o processo, após o proponente cumprir com todos os requisitos. Na impossibilidade de atender o prazo, a AFEAM informará a nova estimativa do prazo necessário e buscará a solução mais urgente para a demanda.
CUSTO DO SERVIÇO	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS SETOR PRIMÁRIO - AFEAM AGRO: AGRICULTURA – PECUÁRIA – PISCICULTURA - AVICULTURA

CONCEITO DO CLIENTE	Limites de Financiamento	Dispensa de Garantia (Limite Máximo)	Aplicar Matriz de Avaliação de Risco (Agricultura/Pecuária)	Taxas de Juros a.a	Taxas c/ desconto para pagamento em dia*
Especial	R\$ 300.000,00	R\$ 300.000,00	Não se aplica	6%	4,5%
Normal		R\$ 60.000,00	R\$ 60.000,01 até R\$ 200.000,00	7%	5,25%
Demais Conceitos		R\$ 21.000,00	R\$ 21.000,01 até R\$ 150.000,00	8%	6%

*Com o pagamento das parcelas em dia o cliente recebe um bônus de 25% de desconto sobre os juros.

- Não será permitida restrição cadastral nos sistemas de proteção ao crédito;
- Dispensa de garantia respeitando os limites de financiamento na capital e no interior;
- As propostas garantidas por aval de terceiros, independentemente do conceito do cliente, poderão pleitear o limite máximo permitido para esta linha de financiamento;
- As propostas para os clientes com conceito normal, demais conceitos e clientes novos, com valores acima da faixa de aplicação da matriz de avaliação de risco, até o limite máximo do financiamento do programa deverão apresentar garantia real e/ou aval, com lastro econômico e/ou financeiro compatível.
- Sujeito à análise de crédito.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS SETOR PRIMÁRIO - AFEAM AGRO: PESCA

CONCEITO DO CLIENTE	Limites de Financiamento	Finalidade		Taxas de Juros	Taxas c/ desconto para pagamento em dia*
		Custeio	Investimento Fixo / Misto	%	
Especial	R\$ 21.000,00	R\$ 6.000,00	R\$ 21.000,00	6%	4,5%
Normal		R\$ 6.000,00	R\$ 21.000,00	7%	5,25%
Demais Conceitos		R\$ 6.000,00	R\$ 21.000,00	8%	6%

*Com o pagamento das parcelas em dia o cliente recebe um bônus de 25% de desconto sobre os juros.

- Sujeito à análise de crédito;
- Não será permitida restrição cadastral nos sistemas de proteção ao crédito;
- Dispensa de garantia respeitando os limites de financiamento na capital e no interior.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS SETOR PRIMÁRIO - AFEAM AGRO: EXTRATIVISMO

CONCEITO DO CLIENTE	Limites de Financiamento	Finalidade		Taxas de Juros	Taxas c/ desconto para pagamento em dia*
		Custeio	Investimento	%	
Especial	R\$ 21.000,00	R\$ 21.000,00	R\$ 21.000,00	6%	4,5%
Normal				7%	5,25%
Demais Conceitos				8%	6%

*Com o pagamento das parcelas em dia o cliente recebe um bônus de 25% de desconto sobre os juros.

- Sujeito a análise de crédito;
- Não será permitida restrição cadastral nos sistemas de proteção ao crédito;
- Dispensa de garantia respeitando os limites de financiamento na capital e no interior.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS SETOR PRIMÁRIO - AFEAM AGRO: AGROINDÚSTRIAS - EMPRESAS RURAIS

• Giro | Investimento

CONCEITO DO CLIENTE	Limites de Financiamento	Dispensa de Garantia (Limite Máximo)	Aplicar Matriz de Avaliação de Risco (Agricultura/Pecuária)	Taxas de Juros a.a	Taxas c/ desconto para pagamento em dia*
Especial	R\$ 1.000.000,00	R\$ 1.000.000,00	não se aplica	8%	6%
Normal		R\$ 600.000,00	R\$ 600.000,01 até R\$ 800.000,00	9%	6,75%
Demais Conceitos		R\$ 400.000,00	R\$ 400.000,01 até R\$ 600.000,00	10%	7,5%

- Os sócios (cotista/acionista) comparecerão, obrigatoriamente como avais;
- As propostas da agroindústria e empresa rural com valores acima da faixa de aplicação da matriz de avaliação de risco até o limite máximo do financiamento deverão apresentar, no mínimo:
 - Aval dos sócios (cotista/acionista) com lastro econômico e/ou financeiro compatível, **ou**;
 - Aval de terceiros com lastro econômico e/ou financeiro compatível, **ou**;
 - Garantia real.
 - Dispensa de garantia respeitando os limites de financiamento na capital e no interior.

*Com o pagamento das parcelas em dia o cliente recebe um bônus de 25% de desconto sobre os juros.



SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS SETOR PRIMÁRIO - AFEAM AGRO: ASSOCIAÇÕES – COOPERATIVAS

Comercialização / Investimento

CONCEITO DO CLIENTE	Limites de Financiamento	Dispensa de Garantia (Limite Máximo)	Aplicar Matriz de Avaliação de Risco (Agricultura/Pecuária)	Taxas de Juros a.a	Taxas c/ desconto para pagamento em dia*
Especial	R\$ 500.000,00	R\$ 500.000,00	Aval da Diretoria	8%	6%
Normal		R\$ 500.000,00	Aval da Diretoria	9%	6,75%
Demais Conceitos		R\$ 500.000,00	Aval da Diretoria	10%	7,5%

*Com o pagamento das parcelas em dia o cliente recebe um bônus de 25% de desconto sobre os juros.

- Para Associações e Cooperativas, será admitida apenas aval da Diretoria Executiva mesmo não atingindo a relação mínima de lastro: financiamento.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO + CRÉDITO AMAZONAS

FORMA DE ACESSO	<p>Site da AFEAM - http://www.afeam.am.gov.br/ ou por meio dos Parceiros Técnicos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Primeiro Acesso: https://servicos.afeam.org.br/portalcliente/controller/logincontroller.php?action=TREGISTRAR• Posso Usuário e Senha: https://servicos.afeam.org.br/portalcliente/controller/logincontroller.php
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Disponível em https://www.afeam.am.gov.br/credito-amazonas/#/ de acordo com o perfil do cliente.
PRAZOS	A instituição financeira terá prazo de até 30 dias na Capital e de até 45 dias no Interior, para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

LINHAS DE FINANCIAMENTO - AFEAM MAIS

REQUISITOS	Pessoa Jurídica.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Conforme descrito no link dos documentos no site: http://www.afeam.am.gov.br/linhas-de-financiamento/afeam-mais/#/
LOCAL	www.afeam.am.gov.br
FORMA DE ACESSO	Enviar os documentos devidamente preenchidos e assinados para o e-mail cadastro@afeam.org.br
TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO	Imediato ao acessar o site.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Imediato ao acessar o site.
PRAZOS	A AFEAM terá o prazo de até 35 dias para concluir o processo, após o proponente cumprir com todos os requisitos. Na impossibilidade de atender o prazo, a AFEAM informará a nova estimativa do prazo necessário e buscará a solução mais urgente para a demanda.
CUSTO DO SERVIÇO	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

INFORMAÇÕES	NA CAPITAL	
REQUISITOS	PARA RENEGOCIAR ON-LINE OPERAÇÕES COM SALDO DEVEDOR ATÉ R\$ 21.000,00	OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO
	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação diretamente no Portal do Cliente; • Pagamento da entrada e custas de honorários judiciais (se houver); • Atualização Cadastral; • Envio da documentação diretamente no portal do cliente e • Retirada do novo carnê de pagamento diretamente no portal do cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação via whatsapp 92-3655-3061; • Pagamento da entrada e custas de honorários judiciais (se houver); • Atualização cadastral; • Análise e envio da aditivo/contrato via e-mail pela AFEAM; <p>Envio da documentação:</p> <p>1.No Portal do Cliente, caso o financiamento não possua garantia real ou 2. Na AFEAM: via setor de protocolo ou pelos correios para o setor GECOB - Av. Constantino Nery – 5733 – Flores Cep 69058-795 Manaus - Amazonas.</p> <p>Retirada do novo carnê de pagamento diretamente no portal do cliente.</p>

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

INFORMAÇÕES	NA CAPITAL
LOCAL	No site da AFEAM via PORTAL DO CLIENTE, na SEDE DA AFEAM Avenida Constantino Nery, 5733, Flores - CEP 69058-795. Manaus – AM ou pelo whatsapp 92-3655-3061
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Documento de Identificação com foto.
HORÁRIO	<ul style="list-style-type: none">• No portal do cliente atendimento 24 horas, inclusive sábado, domingo e feriado;• Na AFEAM e WhatsApp 92-3655-3061 no horário das 9h às 15h (segunda à sexta-feira)
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Na SEDE DA AFEAM: Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000, (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).
TEMPO PARA ATENDIMENTO	Conforme dispõe a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 e a Lei Estadual nº 5.867 de 29/04/2022.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

INFORMAÇÕES	NA CAPITAL
PRAZOS	A instituição financeira terá prazo de até 15 dias para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.
CUSTO DO SERVIÇO	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

INFORMAÇÕES	NO INTERIOR	
REQUISITOS	SALDO DEVEDOR ATÉ R\$ 50.000,00	SALDO DEVEDOR ACIMA DE R\$ 50.000,00
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação via whatsapp 92-36553061. Pagamento da entrada e custas de honorários judiciais (se houver); Análise, elaboração de aditivo e geração; Envio da documentação: Entrega da documentação devidamente reconhecida as assinaturas em cartório no protocolo AFEAM ou pelos correios para o setor GECOB - Av. Constantino Nery – 5733 – Flores Cep 69058-795/ Manaus - Amazonas. Retirada do novo carnê de pagamento diretamente no portal do cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação via whatsapp 92-36553061 para orientações à respeito da renegociação. Pagamento de entrada e custas de honorários (se houver); 1. Setor de indústria/comércio e serviço: Solicitação formal do cliente contemplando os motivos da inadimplência via e-mail (gecob@afeam.org.br) e proposta do novo cronograma de pagamentos; 2. Setor primário: Laudo do parceiro técnico (IDAM ou outros) a ser enviado via email (gecob@afeam.org.br). Retirada do novo carnê de pagamento diretamente no portal do cliente.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

INFORMAÇÕES	NO INTERIOR
LOCAL	SEBRAE E Unidades Locais do IDAM (parceiro técnico da AFEAM)
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Documento de Identificação com foto.
HORÁRIO	Conforme horário do parceiro técnico.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Na SEDE DA AFEAM: Por ordem de chegada conforme entrega de senha na recepção, respeitado o que estabelece a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000, (pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos).
TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO	Conforme dispõe a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 e a Lei Estadual nº 5.867 de 29/04/2022.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA AFEAM

SERVIÇO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

INFORMAÇÕES	NO INTERIOR
PRAZOS	A instituição financeira terá prazo de até 15 dias para concluir o processo, após cumprir todos os requisitos. Não sendo possível atender a esse prazo, a instituição informará sobre essa impossibilidade, dando ao proponente uma estimativa do prazo necessário e buscando uma solução para a demanda.
CUSTO DO SERVIÇO	Conforme tabela de tarifas constante no site: http://www.afeam.am.gov.br/transparencia/tarifas/

O QUE É OUVIDORIA?

Ouvidoria é um espaço para comunicação entre a instituição e usuários de seus produtos e serviços, sendo responsável por prestar orientações, receber e gerenciar manifestações de forma transparente e imparcial, inclusive na mediação de conflitos pelo tratamento de reclamações e denúncias a respeito de irregularidades, falhas na prestação de serviços, podendo receber, ainda, sugestões e elogios.



DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO

OUVIDORIA – CANAIS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO VIRTUAL



Por meio do site www.afeam.am.gov.br, que disponibiliza 03 (três) canais com finalidades distintas: Ouvidoria: Para registrar um elogio, sugestão, denúncia, reclamação ou obter informações

<https://afeam.omd.com.br/afeam/externo/cadastro.do>

Fala.BR: (solicitação de acesso a informação)

<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>

Fale conosco: (dúvidas) <http://www.afeam.am.gov.br/fale-conosco/>

ATENDIMENTO PRESENCIAL



Na Agência de Fomento do Estado do Amazonas Sede da AFEAM – Av. Constantino Nery, 5733 – Flores CEP: 69.058-795 – Manaus – AM.

OUVIDORIA – CANAIS DE ATENDIMENTO

PRESENCIAL



Sede da AFEAM:

Avenida Constantino Nery, 5733,
Flores - CEP 69058-795.

Manaus – AM

Caixa de sugestão

Horário: 8h às 17h
(segunda à sexta-feira)

TELEFONE



0800 286 3066

ELETRÔNICO



<https://afeam.omd.com.br/afeam/externo/cadastro.do>

O serviço eletrônico funciona 24h.

WHATSAPP



(92) 3655-3070

O usuário deverá fornecer nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva. Prazo de resposta: Prazo para resposta às demandas de Ouvidoria é de 10 dias úteis, prorrogável por igual período.

OUVIDORIA – e-SIC

PRESENCIAL



Sede da AFEAM:
Avenida Constantino Nery, 5733,
Flores - CEP 69058-795.
Manaus – AM
Horário: 8h às 17h
(segunda à sexta-feira)

ELETRÔNICO



<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
O serviço eletrônico funciona 24h.

Prazo de resposta: De forma imediata ou caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

OUVIDORIA – FALE CONOSCO

ELETRÔNICO



O usuário deverá fornecer nome, e-mail, assunto e mensagem de forma clara e objetiva. Prazo de resposta: às demandas de Ouvidoria são de 10 dias úteis, prorrogável por igual período.

<http://www.afeam.am.gov.br/fale-conosco/>

COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS

OMD



Acesse o sistema e informe o código da manifestação.

<https://afeam.omd.com.br/afeam/externo/cadastro.do>

Fala.BR



Acesse o sistema e informe seu CPF e senha.

<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>

FALE CONOSCO



Por ser uma demanda encaminhada por e-mail, não é possível o acompanhamento. A resposta será enviada para o e-mail informado.

<http://www.afeam.am.gov.br/fale-conosco/>

REDES SOCIAIS



www.afeam.am.gov.br



@afeamamazonas



AfeamAmazonas



Afeam Amazonas



(92) 3655-3070