



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 2025, 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/2025.

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 2025, 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 das demandas de Ouvidoria.



3. ASPECTOS QUANTITATIVOS

3.1. QUANTO AOS ATENDIMENTOS TOTAIS

No primeiro semestre de 2025, 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 primeiro semestre de 2025, são também considerados os atendimentos de primeira instância, em que foram registrados um total de **44.587** (quarenta e quatro mil, quinhentos e oitenta e oito) atendimentos. Desse total, apenas **27** (vinte e sete) registros foram efetivas demandas de Ouvidoria, conforme quadro a seguir, destacando-se os tipos de demandas e os canais de atendimento utilizados pelos usuários.

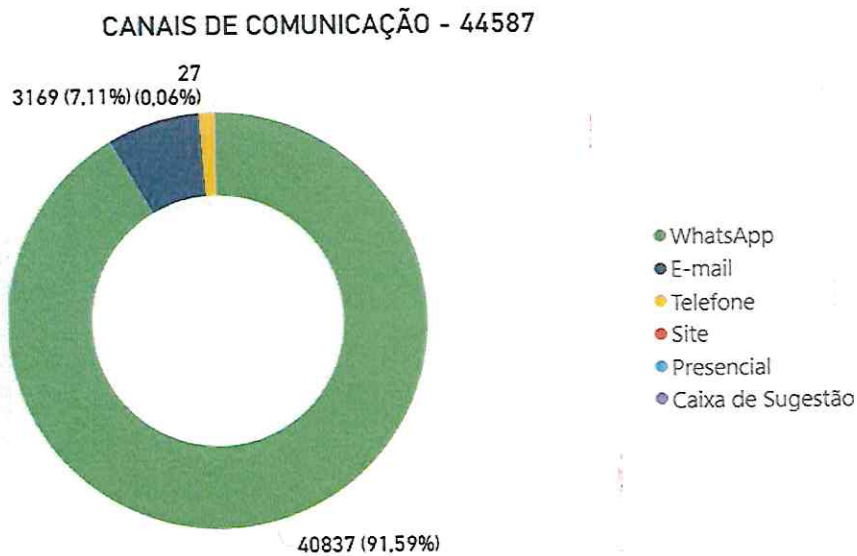
DEMANDAS DE OUVIDORIA – 1º SEMESTRE DE 2025					
Demandas de Ouvidoria (Sistema OMD)			Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria		
Tipo	Qtd.	%	Canais de Atendimento	Qtd.	%
Denúncia	1	3,7%	Presencial	5	0,01%
Reclamação	10	37,04%	E-mail	3.169	7,11%
Informação	15	55,56%	WhatsApp	40.837	91,59%
Sugestão	0	0%	Site	27	0,06%
Elogio	1	3,7%	Telefone	549	1,23%
Total	27	100%	Caixa de Sugestão	0	0%
			Total Geral	44.587	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 e o e-mail, sendo que 91,59% deu-se por WhatsApp; 7,11% por e-mail; 1,23% por telefone; 0,06% pelo site e 0,01% de forma presencial.



Observa-se que, assim como no semestre anterior, o canal mais utilizado pelos usuários para contato com a Ouvidoria foi o WhatsApp, responsável por 91,59% das demandas. Esse dado evidencia uma forte preferência por meios de comunicação mais diretos e acessíveis, reforçando a importância da manutenção e do fortalecimento desse canal.

Em segundo lugar, aparece o e-mail, com 7,11% dos registros, seguido por telefone (1,23%), site (0,06%) e atendimento presencial (0,01%). Embora menos utilizados, observamos que canais como e-mail, site e atendimento presencial são preferidos pelos usuários em casos que exigem maior formalização ou detalhamento da demanda, indicando que esses meios ainda desempenham um papel relevante em situações específicas.



Esses dados reforçam a necessidade de contínuo investimento em canais digitais, especialmente no WhatsApp, bem como a manutenção dos canais formais para atender às demandas mais complexas ou que requeiram documentação ou registro formal.

COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2023 A 2025 (atendimentos totais)								
Canais de Atendimento	2º SEMESTRE/2023		1º SEMESTRE/2024		2º SEMESTRE/2024		1º SEMESTRE/2025	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Presencial	0	0	0	0	2	0,01	5	0,01
Telefone	1.670	1,66	927	1,49	333	0,6	549	1,23
Site	30	0,03	49	0,08	41	0,07	27	0,06
E-mail	3.548	3,52	1.852	2,98	1.652	2,96	3.169	7,11
Whatsapp	95.552	94,79	59.307	95,45	53.690	96,36	40.837	91,59
Correspondência	0	0	0	0	0	0	0	0
Caixa de sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100.800	100	62.135	100	55.718	100	44.587	100

Nota-se que o WhatsApp permanece como o principal canal de atendimento, concentrando mais de 90% das demandas em todos os semestres analisados.

Os demais canais (e-mail, telefone, site, presencial, correspondência e caixa de sugestão) representaram uma parcela reduzida dos atendimentos. Entre eles, o e-mail se destacou com leve crescimento em 2025, indicando seu uso em demandas que exigem maior formalização.

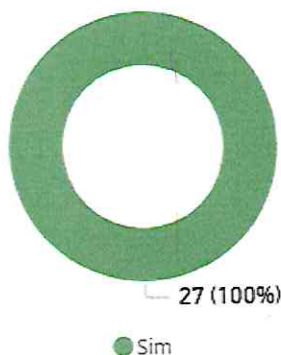


3.3. QUANTO ÀS DEMANDAS EFETIVAS DE OUVIDORIA

3.3.1. SOLUCIONADAS DENTRO DO PRAZO

No primeiro semestre de 2025 foram registradas 27 (vinte e sete) manifestações, sendo todas devidamente solucionadas dentro do prazo, conforme abaixo.

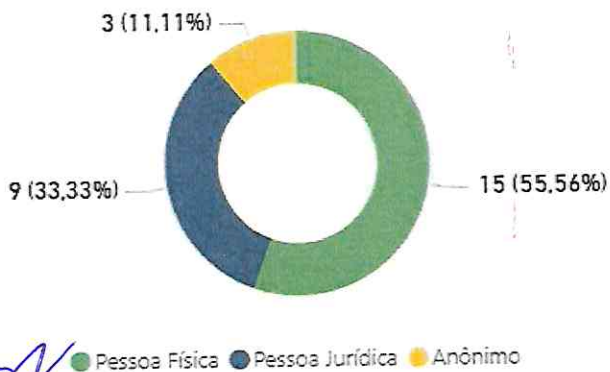
ATENDIDO DENTRO DO PRAZO



3.3.2. TIPO DE MANIFESTANTE

Quanto aos tipos de manifestante, 55,56% das demandas foram registradas por usuários pessoas físicas, 33,33% pessoas jurídicas e 11,11% anônimos, conforme dados abaixo:

MANIFESTANTE



● Pessoa Física ● Pessoa Jurídica ● Anônimo

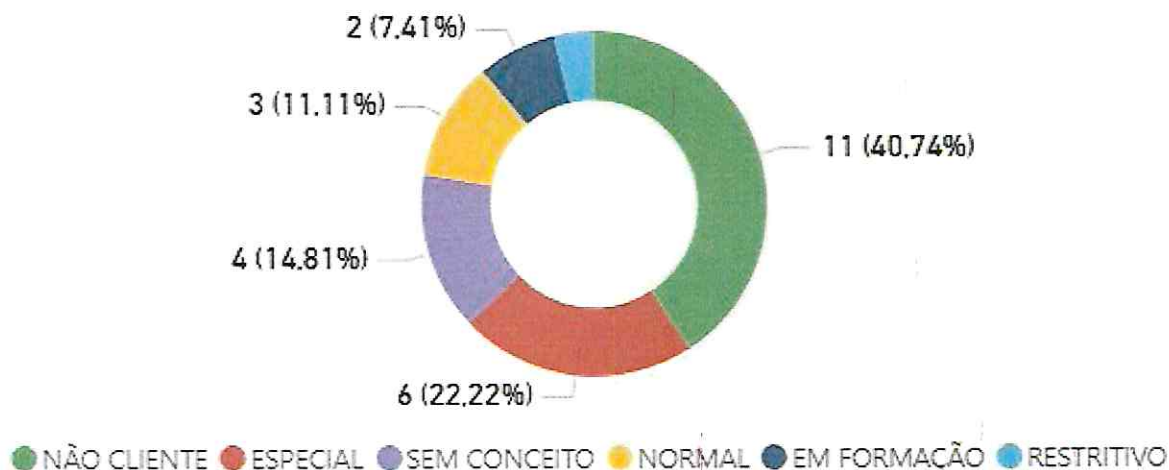


3.3.3. CONCEITO DO CLIENTE

Com base na classificação de conceito cadastrada em sistema, observa-se que a maior parte das demandas foi registrada por clientes novos ou não clientes, representando 40,74% do total. Esse grupo, identificado como "Não Cliente", sugere que há um interesse ou necessidade de atendimento mesmo antes da formalização do vínculo com a instituição, o que pode indicar oportunidades para melhorias nos canais de informação e orientação ao público externo.

O segundo maior grupo foi o de clientes com conceito "Especial", com 22,22% das manifestações, seguido por "Sem Conceito" (14,81%), "Normal" (11,11%), "Em Formação" (7,41%) e, por fim, "Restritivo" (3,70%).

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.

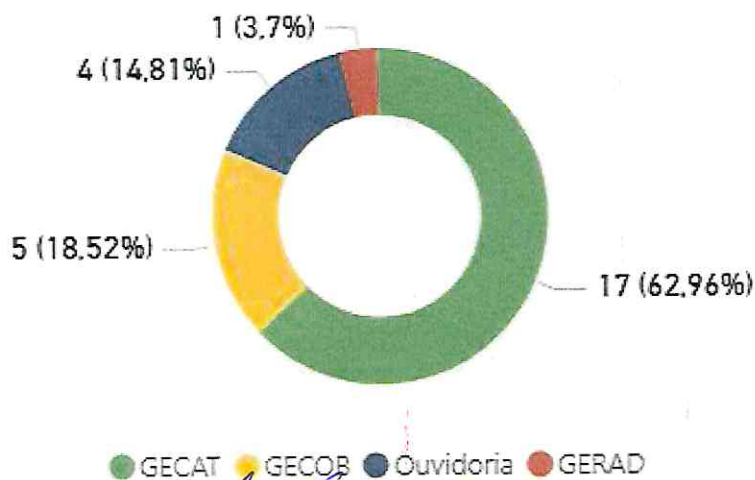
Cliente Regular e Restritivo: liquidou seu(s) financiamento(s) com atraso nos pagamentos das parcelas.

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 62,96% das manifestações, seguido da Gerência de Liberação, Acompanhamento e Cobrança (GECOB) com 18,52%, e da própria Ouvidoria com 14,81%.

SETOR



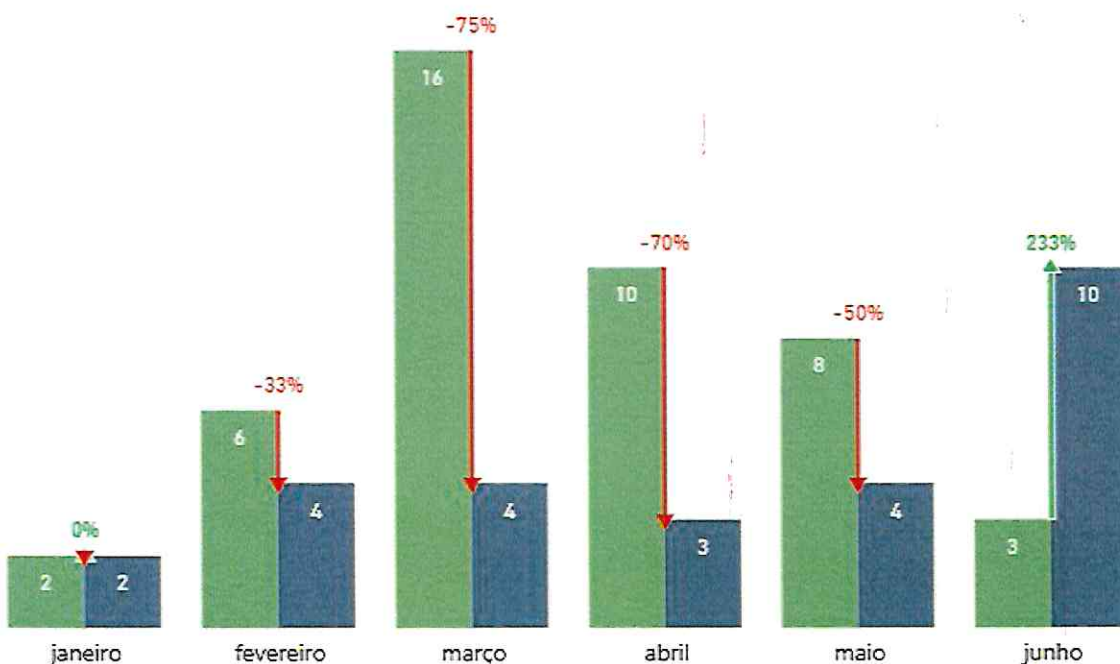


3.3.5. CLASSIFICAÇÃO

Ao analisar a evolução das demandas registradas mês a mês, comparando-se com o mesmo período do ano anterior, observa-se uma variação significativa na quantidade de registros, com predominância de reduções ao longo do primeiro semestre.

ANTERIOR

ATUAL



Janeiro manteve estabilidade, com o mesmo número de registros nos dois anos. De fevereiro a maio, nota-se uma redução no número de registros. O mês de junho deste ano, por outro lado, apresentou um aumento expressivo de 233% (de 3 para 10 registros) em comparação ao mês de junho do ano passado. Esse crescimento está relacionado ao aumento de demandas questionando sobre atraso nas liberações de pagamentos, o que gerou um volume atípico de manifestações no 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 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 2025, a Ouvidora Viviane Oliveira da Costa realizou curso de "Implantação do Plano de Integridade na Administração Pública - Casos práticos", promovido pela ESASP, e o curso de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo, promovido pela FMB Educação. A Especialista de Fomento Ana Paula Costa de Castro realizou curso de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo, promovido pela FMB Educação.

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 centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei de Acesso à Informação.

No primeiro semestre de 2025, foram registradas **10 (dez) 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 10 (dez) solicitações de informação registradas para a AFEAM, identificou-se os seguintes dados:

PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO AO SEXO		
Masculino	Feminino	Não preencheram os dados
0	4	6

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%	30%	0%	0%	0%	70%

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 2025, não foram registradas 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 primeiro semestre de 2025 não foram registradas denúncias no Canal.

8. CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no primeiro semestre de 2025, por meio dos canais de acesso, recebeu 27 (vinte e sete) 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 10 (dez) reclamações, sendo 3 (três) sobre arquivamento da proposta; 3 (três) sobre atraso no pagamento; 1 (uma) sobre a documentação solicitada; 1 (uma) sobre boleto com código de barras inválido; 1 (uma) sobre valor dos juros e 1 (uma) sobre o prazo para solicitação de nova proposta após arquivamento por restrição cadastral.

Houve o registro de 1 (uma) denúncia sobre atendimento do parceiro técnico SEJUSC PAC – unidade Shopping Sumaúma, e 1 (um) elogio sobre a equipe do setor de Apoio Administrativo.

Quanto às 15 (quinze) demandas de informação, 6 (seis) foram sobre cadastro; 4 (quatro) sobre o prazo para liberação do valor; 2 (duas) sobre como solicitar proposta; 1 (uma) sobre renegociação; 1 (uma) sobre prazo para baixa do pagamento em sistema e 1 (uma) sobre notificação de cobrança.

Ressalta-se também a ocorrência de 5 (cinco) demandas recebidas e registradas de forma presencial na 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, 25 de julho de 2025.


MARCOS VINÍCIUS CARDOSO DE CASTRO

Diretor-Presidente

Diretor Responsável pela Ouvidoria


VIVIANE OLIVEIRA DA COSTA

Ouvidora


ANA PAULA COSTA DE CASTRO

Especialista de Fomento