RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Manaus, 30 de julho de 2026

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA - 1º SEMESTRE 2026

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 2026, onde constam os registros referentes aos atendimentos totais realizados, enquanto no **Anexo 2** constam os registros relativos aos atendimentos realizados no mês de junho/2026.

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 Ilicitude - CCII, sobre cujas atividades apresentamos o Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria, relativo ao primeiro semestre de 2026, 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) 3655-3030.

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. 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

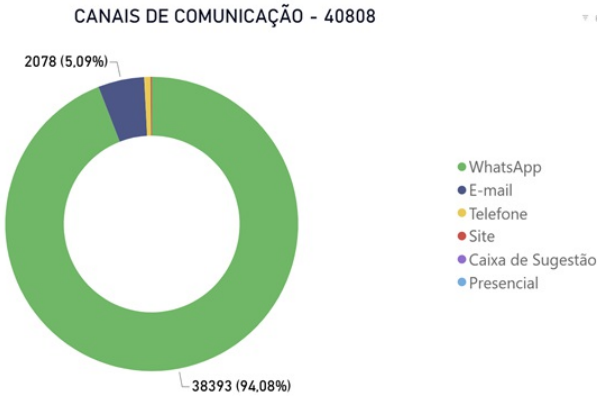
No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria desempenhou suas atividades, acolhendo e tratando com presteza as manifestações dos usuários, oportunizando circunstanciais ajustes a partir da identificação de pontos a serem melhorados, notadamente no que se refere aos produtos e serviços oferecidos pela Agência, 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 2026, são também considerados os atendimentos de primeira instância, em que foram registrados um total de **40.808** (quarenta mil, oitocentos e oito) atendimentos. Desse total, apenas **55** (cinquenta e cinco) 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 2026					
Demandas de Ouvidoria (Sistema OMD)			**Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria**		
Tipo	**Qtd.**	**%**	**Canais de Atendimento**	**Qtd.**	**%**
Denúncia	5	9,09%	Presencial	0	0%
Reclamação	20	36,36%	E-mail	2.078	5,09%
Informação	29	52,73%	WhatsApp	38.393	94,09%
Sugestão	1	1,82%	Site	55	0,13%
Elogio	0	0%	Telefone	282	0,69%
Total	**55**	**100%**	Caixa de Sugestão	0	0%
			Total Geral	**40.808**	**100%**

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 94,08% deram-se por WhatsApp; 5,09% por e-mail; 0,69% por telefone; 0,13% pelo site e 0% de forma presencial.

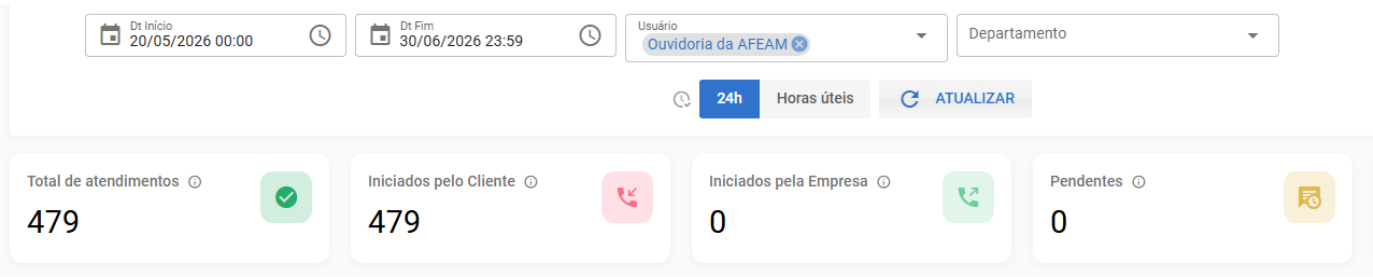


Observa-se que, assim como nos semestres anteriores, o WhatsApp permaneceu como o principal canal de comunicação utilizado pelos usuários, concentrando 94,08% dos atendimentos. Em seguida, destacam-se o e-mail (5,09%), o telefone (0,69%) e o site (0,13%), enquanto não houve registros de atendimento presencial ou por caixa de sugestão no período.

Esse cenário demonstra a consolidação dos canais digitais como principal meio de contato com a Ouvidoria, especialmente do WhatsApp, em razão da praticidade, rapidez e facilidade de acesso. Os demais canais permanecem disponíveis para atender situações específicas que demandem formalização ou formas alternativas de comunicação.

Ressalta-se, ainda, uma observação importante quanto ao número de registros no WhatsApp: até 19/05/2026, a contabilização dos registros que atendimento realizados or meio do WhatsApp era baseada no total de mensagens recebidas, tendo em vista que esse era o único indicador disponibilizado pelo relatório da própria ferramenta utilizada à época. Assim, esse parâmetro foi adotado como base para a elaboração dos relatórios estatísticos da Ouvidoria.

A partir de 20/05/2026, com a implantação do ChatBOT e a utilização da plataforma ClickMassa, passou-se a adotar como indicador a quantidade de atendimentos realizados, em substituição ao total de mensagens rececebidas. Essa metodologia proporciona uma mensuração mais precisa da demanda efetivamente atendida, uma vez que um único atendimento pode envolver diversas mensagens trocadas entre o usuário e a Ouvidoria. No quadro abaixo é possível visualizar a quantidade de atendimentos na plataforma neste primeiro semestre (período de 20/05/2026 a 30/06/2026):



Dessa forma, uma aparente redução no quantitativo de registros a partir da implementação da nova plataforma não representa uma diminuição real da demanda, mas decorre exclusivamente da alteração do critério de contabilização utilizado nas estatísticas.

COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2024 A 2026 (atendimentos totais)								
Canais de Atendimento	**2º SEMESTRE/2024**		**1º SEMESTRE/2025**		**2º SEMESTRE/2025**		**1º SEMESTRE/2026**	
	Qtd.	**%**	**Qtd.**	**%**	**Qtd.**	**%**	**Qtd.**	**%**
Presencial	2	0,01	5	0,01	3	0,01	0	0
Telefone	333	0,6	549	1,23	461	0,85	282	0,69
Site	41	0,07	27	0,06	39	0,07	55	0,13
E-mail	1.652	2,96	3.169	7,11	2.652	4,87	2.078	5,09
Whatsapp	53.690	96,36	40.837	91,59	51.274	94,2	38.393	94,08
Correspondência	0	0	0	0	0	0	0	0
Caixa de sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**55.718**	**100**	**44.587**	**100**	**54.429**	**100**	**40.808**	**100**

Os dados evidenciam oscilações no volume total de atendimentos entre os períodos analisados. Apesar dessa variação quantitativa, observa-se estabilidade no perfil de utilização dos canais de atendimento ao longo do período.

Em todos os períodos analisados, o WhatsApp manteve-se como o principal canal de comunicação, concentrando mais de 90% dos atendimentos. O e-mail permaneceu como o segundo canal mais utilizado, enquanto telefone, site e atendimento presencial apresentaram participação reduzida, demonstrando que os usuários priorizam meios digitais para o contato com a Instituição.

3.3. QUANTO ÀS DEMANDAS EFETIVAS DE OUVIDORIA

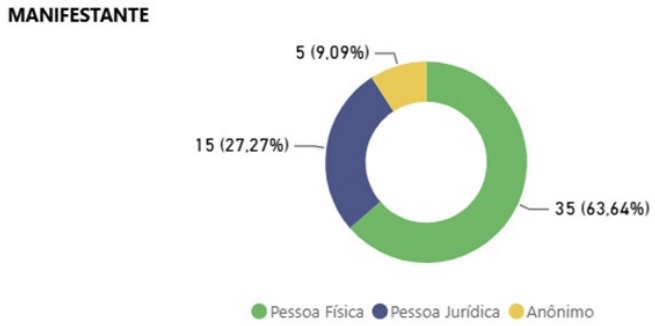
3.3.1. SOLUCIONADAS DENTRO DO PRAZO

Foram registradas 55 (cinquenta e cinco) manifestações, sendo todas solucionadas dentro do prazo, conforme abaixo:

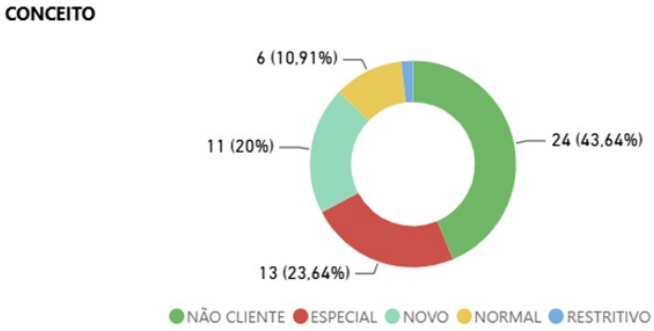


3.3.2. TIPO DE MANIFESTANTE

Quanto aos tipos de manifestante, 63,64% das demandas foram registradas por usuários pessoas físicas, 27,27% pessoas jurídicas e 9,09% anônimos, conforme dados abaixo:



3.3.3. CONCEITO DO CLIENTE

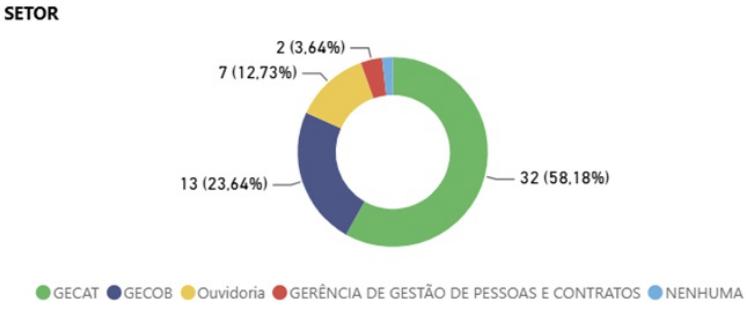


Cliente Especial: já liquidou 2 (dois) ou mais financiamentos, com pagamento das parcelas nos vencimentos.
Cliente Normal: liquidou apenas 1 (um) financiamento, com pagamento das parcelas nos vencimentos.
Cliente Novo: ainda está pagando as parcelas do seu primeiro financiamento.
Cliente Restritivo: liquidou seu(s) financiamento(s) com atraso nos pagamentos das parcelas.

O gráfico demonstra que a maior parte das manifestações foi registrada por usuários classificados como **Não Cliente**, correspondendo a 43,64% do total. Em seguida, destacam-se os clientes classificados como: **Especial** (23,64%), **Novo** (20%) e **Normal** (10,91%), enquanto os clientes **Restritivos** representaram apenas 1,82% das manifestações.

Esses dados indicam que parcela significativa das demandas é proveniente de pessoas que ainda não possuem vínculo com a Instituição, evidenciando o papel da Ouvidoria também como canal de orientação e esclarecimento para potenciais clientes. Ao mesmo tempo, observa-se participação expressiva de clientes já atendidos pela AFEAM, especialmente daqueles classificados como Especial e Novo, demonstrando que a Ouvidoria permanece acessível durante todas as etapas do relacionamento com a Agência.

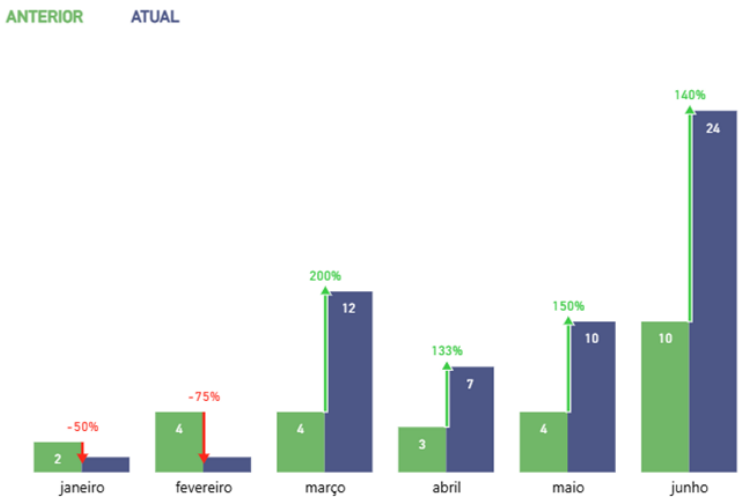
3.3.4. SETOR RESPONSÁVEL



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 mais da metade das manifestações (58,18%), seguido da Gerência de Liberação, Acompanhamento e Cobrança (GECOB) com 23,64%, e da própria Ouvidoria com 12,73%.

3.3.5. CLASSIFICAÇÃO

Ao analisar a evolução das demandas registradas mês a mês, comparando-se com o mesmo período do ano anterior, o gráfico abaixo evidencia oscilações significativas no volume de demandas ao longo dos meses:



Comparando-se o primeiro semestre de 2026 com o mesmo período de 2025, observa-se redução nas manifestações registradas em janeiro (-50%) e fevereiro (-75%). A partir de março, verifica-se inversão da tendência, com crescimento de 200%, seguido de aumentos de 133% em abril, 150% em maio e 140% em junho.

O crescimento observado no segundo trimestre demonstra maior volume de demandas em relação ao mesmo período do ano anterior, podendo refletir fatores como aumento da procura pelos serviços da Instituição, intensificação das atividades operacionais ou maior utilização dos canais de atendimento disponibilizados aos usuários.

De forma geral, os dados demonstram que o volume de manifestações apresenta variações ao longo do semestre, reforçando a importância do acompanhamento contínuo dos indicadores para subsidiar o planejamento das atividades da Ouvidoria e o adequado dimensionamento do atendimento.

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 2026, a Ouvidora Viviane Oliveira da Costa realizou o curso "Integridade e Ética no Serviço Público" (ESASP), e participou do II Fórum Estadual de Políticas para Mulheres (SEJUSC).

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 precípuas, 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 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 2026, **foram registradas 8 (oito) 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 8 (oito) solicitações de informação registradas para a AFEAM, identificou-se os seguintes dados:

PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO AO SEXO		
Masculino	Feminino	Não preencheram os dados
2	1	5

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%	37,5%	0%	0%	62,5%

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 2026, foram registradas 4 (quatro) 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 Ilicitudes – CCII, nos termos da Resolução da Diretoria nº 26/2018 e demais normas reguladoras. No primeiro semestre de 2026, houve registro de 1 (uma) denúncia no Canal, encaminhada ao Comitê de Ética, Conduta e Integridade para providências.

8. SUGESTÕES DE MELHORIA

No exercício de suas atribuições institucionais, a Ouvidoria identificou uma oportunidade de aprimoramento no fluxo de atendimento relacionado às restrições apontadas no sistema quando o cliente tenta iniciar uma proposta de financiamento.

Sugeriu-se implementar funcionalidade que permita ao setor da Gerência de Liberação, Acompanhamento e Cobrança (GECOB) identificar se a restrição impeditiva para início da proposta está vinculada ao titular ou a outros coobrigados (cônjuge, avalista ou terceiro).

Atualmente, essa informação não é disponibilizada no atendimento inicial, o que pode gerar encaminhamentos internos para esclarecimento. A medida visa agilizar o atendimento ao cliente, reduzir retrabalho e encaminhamentos internos desnecessários, além de otimizar o fluxo de esclarecimento sobre as restrições apontadas pelo sistema.

A Ouvidoria identificou, ainda, oportunidade de melhoria quanto às regras de acesso às dependências da Agência, especialmente no que se refere à adequação da vestimenta para ingresso no ambiente institucional.

Diante disso, sugeriu-se a fixação de banner, cartaz ou aviso informativo na recepção e/ou nas portarias, contendo orientação clara sobre as vestimentas permitidas para acesso às dependências da AFEAM, a exemplo do que já ocorre em diversos órgãos públicos.

9. CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no primeiro semestre de 2026, por meio dos canais de acesso, recebeu 55 (cinquenta e cinco) 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 20 (vinte) reclamações, sendo 5 (cinco) sobre problemas técnicos e dificuldades no acesso ao Portal do Cliente; 5 (cinco) sobre arquivamento da proposta; 4 (quatro) sobre cobrança e baixa das parcelas em sistema; 2 (duas) sobre demora na conferência de documentos por parte do parceiro técnico; 1 (uma) sobre prazo de liberação; 1 (uma) reclamação interna de funcionário da AFEAM, e 2 (duas) demandas repetidas. Todas as reclamações foram enviadas às respectivas áreas competentes, quando necessário, e solucionadas dentro do prazo.

Quanto às 29 (vinte e nove) demandas de informação, 10 (dez) foram solicitações de orientação para cadastro e obtenção do crédito; 6 (seis) sobre o andamento da proposta; 4 (quatro) sobre cobrança e renegociação; 1 (uma) sobre motivo do arquivamento da proposta; 2 (duas) sobre a documentação solicitada e 6 (seis) demandas repetidas. Todas as solicitações de informação foram enviadas às respectivas áreas competentes, quando necessário, e solucionadas dentro do prazo.

Houve o registro de 5 (cinco) denúncias, assim distribuídas: 1 (uma) denúncia genérica, para a qual foram solicitadas informações complementares não apresentadas pelo manifestante, razão pela qual a demanda foi encerrada por insuficiência de informações; 1 (uma) denúncia sobre possíveis irregularidades em propostas de financiamento no município de Iranduba, encaminhada à Auditoria Interna (AUDIN), que determinou a adoção de medidas preventivas pelas áreas envolvidas e deliberou pelo arquivamento da averiguação, por não terem sido identificados elementos que confirmassem as irregularidades relatadas; 2 (duas) denúncias internas envolvendo funcionários da AFEAM, ambas encaminhadas à Comissão de Ética, Conduta e Integridade para apuração, permanecendo em andamento na presente data; e 1 (uma) denúncia envolvendo terceiro por suposta cobrança de valores para intermediar propostas de financiamento no município de Carauari, ocasião em que foi esclarecido ao denunciante que a AFEAM não possui consultores conveniados, que esse serviço é prestado de forma independente, sem qualquer vínculo com a Instituição, e que a relação de parceiros técnicos oficiais, composta por órgãos e entidades do Governo do Estado, está disponível para consulta no site da AFEAM.

Houve, ainda, o registro de 1 (uma) sugestão relacionada à documentação exigida para solicitação de financiamento, na qual o manifestante propôs que a AFEAM aceitasse a apresentação de documento de identidade (RG) vencido, considerando a demora na emissão de novos documentos em municípios do interior do Amazonas. Em resposta, foi esclarecido que, para fins de solicitação de financiamento, é necessária a apresentação da documentação completa, válida e atualizada, em conformidade com a relação de documentos exigidos pela Instituição.

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, 30 de julho de 2026.

Atenciosamente,

Cristina Coelho da Silva
Diretora-Presidente
Diretora Responsável pela Ouvidoria

Viviane Oliveira da Costa
Ouvidora

Ana Paula Costa de Castro
Especialista de Fomento

Documento assinado eletronicamente por **Viviane Oliveira da Costa**, **Ouvidora**, em 04/08/2026, às 16:53, conforme Manual de Normas Administrativas - Sistema de Comunicações e Registros Administrativos de 19/09/2023.

Documento assinado eletronicamente por **Ana Paula Costa de Castro**, **Especialista de Fomento**, em 04/08/2026, às 16:53, conforme Manual de Normas Administrativas - Sistema de Comunicações e Registros Administrativos de 19/09/2023.

Documento assinado eletronicamente por **Cristina Coelho da Silva**, **Diretora-Presidente**, em 11/11/2026, às 14:50, conforme Manual de Normas Administrativas - Sistema de Comunicações e Registros Administrativos de 19/09/2023.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.afeam.org.br informando o código verificador **0027943** e o código CRC **4B643A98**.

Processo nº 02441.2026 / Código SEI nº 0027943